



# Carta della mobilità



2020-2021

100%  
ELECTRIC



# Carta della mobilità

## 2020-21

### INDICE

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>01</b> | <b>Numeri utili</b>  | <b>4</b>  |
| <b>02</b> | <b>La Carta della mobilità</b>   | <b>7</b>  |
|           | Cos'è la Carta della mobilità CTM  | 7         |
|           | Le iniziative di CTM a supporto dei passeggeri, comunità e dipendenti durante l'emergenza COVID-19 | 8         |
| <b>03</b> | <b>Chi siamo</b>   | <b>10</b> |
|           | L'Azienda  | 10        |
|           | La storia  | 10        |
|           | I soci   | 11        |
|           | I numeri   | 12        |
|           | Il parco mezzi   | 12        |
| <b>04</b> | <b>CTM in numeri</b>   | <b>15</b> |
| <b>05</b> | <b>Le linee</b>  | <b>16</b> |
| <b>06</b> | <b>Le regole del viaggio</b>   | <b>17</b> |
|           | Tariffe, biglietti, abbonamenti e loro acquisto  | 17        |
|           | Tariffe  | 18        |
|           | I biglietti e la carta settimanale   | 20        |
|           | Gli abbonamenti mensili  | 22        |
|           | Gli abbonamenti annuali  | 22        |
|           | Le card CTM  | 24        |
|           | Regole di utilizzo   | 25        |
|           | Agevolazioni tariffarie regionali per invalidi e reduci di guerra                                  | 27        |
|           | Duplicato della CTM card   | 28        |
|           | Mancato pagamento o irregolarità del documento di viaggio  | 29        |
|           | Importo delle sanzioni   | 30        |
|           | Comportamenti a bordo dei mezzi  | 32        |
|           | Le modalità di trasporto   | 34        |
|           | Il servizio Amico Bus  | 37        |
| <b>07</b> | <b>Informazioni alla clientela</b>   | <b>40</b> |
|           | I reclami  | 40        |
|           | I rimborsi   | 41        |
|           | Risarcimento danni a persone o cose  | 42        |
| <b>08</b> | <b>La qualità</b>  | <b>43</b> |
|           | Le Certificazioni di qualità di CTM  | 43        |
|           | Soddisfazione della clientela  | 46        |
| <b>09</b> | <b>Il contesto normativo di riferimento</b>  | <b>49</b> |

# Numeri utili

## Direzione CTM spa

Sede centrale viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari  
Centralino telefono 070 20911 orario 24 ore tutti i giorni  
Posta elettronica certificata [ctmspa@legalmail.it](mailto: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 – fax 070 2091222  
<https://segnalazioni.ctmcagliari.it/>.

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: solo mattina lunedì–mercoledì–venerdì.

## Ufficio oggetti smarriti

### c/o Centro autofiloviario CTM

viale Ciusa, Cagliari • telefono 070 2091.316  
Orario di apertura 8.30–18.30 tutti i giorni.

## Sistema IVR - 070 2655002

Risponditore automatico sul servizio CTM che informa su:

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

**Tutte le informazioni su [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it)**

## 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.

### CTM POINT – piazza Matteotti, Cagliari

Orario di apertura Tutto l'anno: 7.30–19.45 tutti i giorni. Chiuso il 1° gennaio, Pasqua e Natale.

**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 e iOS.

## Servizio a chiamata linea 15

### numero verde 800 299 988

Monreale per salire alle fermate delle vie Stamira, Platone, Anassagora, d'Aquino.

A bordo del bus chiedere il servizio al conducente prima di svoltare in via Marmilla.

Terramaini per chiedere il passaggio presso la Casa di Riposo Vittorio Emanuele II.

A bordo del bus chiedere il servizio al conducente.

## Progetto Amico Bus

### Servizio a chiamata per persone con disabilità

### numero verde 800 259 745

Orario prenotazioni dal lunedì al giovedì 8.00-13.00. Venerdì 8.00-13.00/15.00-19.00. 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](http://www.ctmcagliari.it) e presso la sede aziendale.

### CTM S.p.A. Head Office

Viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari · Tel. 070 20911

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

### Claim, customer service

Tel. 070 2091200 - fax 070 2091222 – [www.segnalazioni.ctmcagliari.it](http://www.segnalazioni.ctmcagliari.it)

Opening Hours 9.00 am–1.00 pm Monday to Friday

3.00 pm–5.00 pm Tuesday and Thursday. Closed on Saturday, Sunday and Holidays.

### Travel information, ticketing, penalty fare appeals

#### CTM POINT Viale Trieste 151, Cagliari - Tel. 070.2091.1

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

8.15 am–1.00 pm Wednesday and Friday. Closed on Saturday, Sunday and Holidays.

#### CTM POINT Piazza Matteotti, Cagliari

Opening Hours 7.30 am–7.45 pm Everyday.

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

Ticket Vending Machine available 24/7

#### CTM POINT Via Brigata Sassari, Quartu Sant'Elena

Ticket Vending Machine available 6.00 am/7.00 pm Monday to Saturday.

### Accident Assistance Office

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

Opening Hours 9.00 am–11.00 am Monday, Wednesday and Friday.

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

Opening Hours in August 9.00 am–11.00 am Monday, Wednesday and Friday.

### Lost Property Office

#### Centro Autofiloviario CTM

Viale Ciusa, 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 and Android 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](http://www.ctmcagliari.it) or go to the CTM POINT.

# 2

## La Carta della mobilità

### Cos'è la Carta della mobilità CTM

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

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

#### Eguaglianza e imparzialità

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

#### Continuità

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

#### Partecipazione

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

#### Efficienza ed efficacia

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

## Libertà di scelta

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

## Rispetto dell'ambiente

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

## Trasparenza

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

# 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 ad erogare il servizio, rimodulandolo per andare incontro alle esigenze dei passeggeri. Durante la fase 1, in particolare, è stata data priorità ai collegamenti con gli ospedali, pianificando il servizio con orari di passaggio, che hanno favorito gli spostamenti dei lavoratori indispensabili. Le Forze dell'Ordine hanno collaborato a garantire la sicurezza del servizio.

## Per i passeggeri

Tutti i mezzi sono sottoposti a igienizzazione quotidiana con prodotti specifici, per garantire i massimi standard di sicurezza a bordo. È stata promossa una campagna di comunicazione per orientare i passeggeri al corretto rispetto dei comportamenti volti al contenimento del contagio da COVID-19, all'utilizzo dei dispositivi di sicurezza e dell'occupazione dei posti a bordo.

È stato realizzato un video pubblicitario sulle modalità di comportamento a bordo che è andato in onda sulle emittenti locali e sui social CTM.



## Per il personale CTM

Per CTM la salute e la sicurezza dei dipendenti sono una priorità assoluta. Lo spazio del conducente è stato delimitato in modo da distanziarlo dai passeggeri ed è stata anche sospesa la vendita dei biglietti a bordo.

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

## Per viaggiare in sicurezza

Sui 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.
- La porta anteriore del bus deve rimanere chiusa. La salita e la discesa dei passeggeri è possibile dalle altre porte.
- Prima di salire a bordo verificare la segnaletica sulle porte di salita e di discesa e il numero massimo di passeggeri consentito per il bus che si deve prendere.
- Non sedersi sui posti con il bollino rosso.
- I passeggeri in piedi devono evitare il posizionamento “faccia a faccia”.
- Non avvicinarsi all'area riservata al conducente.
- Igienizzare frequentemente le mani ed evitare di toccarsi il viso.

**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](http://www.ctmcagliari.it)**

## Chi siamo

### L'Azienda

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

CTM è una società per azioni a totale capitale pubblico.

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

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

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

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

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

CTM S.p.A. nel mese di luglio 2019, a seguito dell'approvazione del "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ai sensi del D. Lgs. n.231/2001, ha adottato il Codice Etico e di Comportamento contenente l'insieme dei valori, principi, linee di comportamento cui devono ispirarsi i dipendenti, i collaboratori, e in generale, tutti i soggetti che instaurano rapporti e relazioni di collaborazione o operano nell'interesse della Società.

### La storia

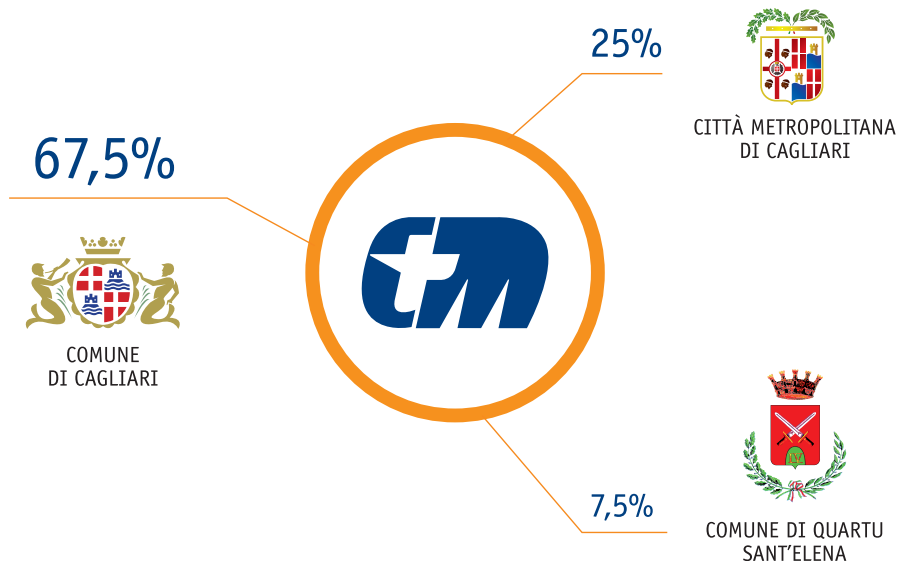
La società nasce nel 1929 dalla fusione tra Società Tramvie del Campidano, che aveva l'intento di trasportare merci, soprattutto uve da vino e derivati, dai centri del Campidano, Monserrato, Selargius, al porto di Cagliari, da dove con il vaporetto raggiungevano il mercato continentale, e la

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.

## I soci



## I numeri



## Il parco mezzi

Il parco mezzi CTM S.p.A. è costituito da 239 autobus di cui 15 snodati da 18 metri e da 32 filobus. Inoltre 231 autobus e i 32 nuovi filobus hanno il pianale ribassato per facilitare l'accesso dei clienti, 249 mezzi sono attrezzati di pedane per il trasporto dei passeggeri con disabilità. Già dal maggio 2016 sono entrati in servizio 4 nuovi mezzi (Mercedes Sprinter), attrezzati specificamente per il trasporto delle persone con disabilità, che vanno ad aggiungersi ai 4 (Renault Master) già impiegati nel servizio a chiamata "Amico Bus".



I mezzi sono dotati di:

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

Il 100% del parco mezzi è dotato di impianto di aria condizionata, per un migliore comfort del viaggio. Sotto il profilo delle emissioni la maggior parte del parco (86% degli autobus di CTM, vale a

dire 205 su 239) è dotata di motori con standard Euro V o migliorativo, assicurando un importante risultato volto al rispetto dell'impatto ambientale dei bus CTM nell'area vasta di Cagliari.

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

Tutti i mezzi della flotta sono dotati di un sistema di videosorveglianza (sia internamente che esternamente al veicolo) in grado di rilevare incidenti a veicoli e persone. 221 bus sono dotati di dispositivi audiovisivi di ultima generazione con display TFT.

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

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

L'inserimento dei nuovi bus ha portato una significativa riduzione dell'età media del parco filoviario, passando dai 12,7 anni a 2,2 anni (giugno 2016, data di completamento della fase di rinnovo), e rappresenta attualmente una delle più giovani d'Italia con un'anzianità media (al 31 dicembre 2019) pari a 5,8 anni.

CTM allo scopo di mantenere l'anzianità media allineata ai più virtuosi standard europei ha previsto, entro il 2021, l'acquisto di 59 bus (da 18 m, 12 m, 9 m e 7 m) di ultima generazione per sostituire i mezzi più vecchi del proprio parco.

Tutti i nuovi mezzi infatti saranno dotati di:

- cartelli indicatori
- sistema multimediale per l'informazione della clientela a bordo e a terra
- contapasseggeri
- videosorveglianza
- sistema data recorder
- router wi-fi
- dispositivi di monetica avanzata e Pos

A tal proposito già nel corso del 2019 ha acquistato 13 nuovi bus:

- 2 nuovi autosnodati IVECO URBANWAY da 18 metri entrati in servizio nel luglio del 2019
- 8 autobus IVECO URBANWAY da 12 metri (diesel Euro VI) prevista l'immissione in servizio nell'estate del 2020
- 3 nuovi bus elettrici da 6 metri (che si prevede entreranno in servizio a fine 2020) e saranno impiegati nel servizio di trasporto all'interno dei centri storici di Cagliari

Il piano di rinnovo prevede inoltre l'acquisto entro il 2021 di altri:

- 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 conatterà 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.
- 34 autobus di motore diesel di ultima generazione (rispondente allo standard Euro VI): 23 autobus da 12 metri, 10 autobus da 9 metri e uno da 7-8 metri.

Il piano di rinnovo dei mezzi consentirà di ridurre l'anzianità della flotta di CTM dagli attuali 9,6 anni (dato al 31 dicembre 2019) ai 8,5 anni al 31 dicembre 2021 (a conclusione dell'operazione di rinnovo).

In coerenza con gli indirizzi dell'Unione Europea e le indicazioni del Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile, in piena sintonia con gli Enti proprietari CTM ha elaborato un programma pluriennale (2019-2033) inteso a realizzare la transizione energetica mediante la progressiva elettrificazione del parco autobus e la valorizzazione della modalità filoviaria, con un approccio integrato alle diverse e nuove soluzioni della trazione elettrica che la evoluzione tecnologica già oggi – e via via sempre più nei prossimi anni – mette a disposizione.

In questa strategia si collocano alcuni degli acquisti di nuovi autobus sopra descritti ma soprattutto un oltremodo significativo intervento riguarda l'acquisto a breve di un primo lotto di 12 autobus da 12 m a batteria per l'esercizio in elettrico di una linea urbana, grazie ai fondi concessi nell'ambito del PSNMS al Comune di Cagliari e da questi trasferiti a CTM.

# 4

## CTM in numeri

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| Comuni interessati dal servizio        | <b>8</b>                      |
| Popolazione residente                  | <b>330.623 abitanti</b>       |
| Utenza potenziale servita              | <b>373.604 abitanti</b>       |
| Superficie territoriale comuni serviti | <b>402 km<sup>2</sup></b>     |
| Lunghezza totale delle linee           | <b>317 km</b>                 |
| Frequenza media transiti ora di punta  | <b>9 minuti</b>               |
| Offerta per abitante                   | <b>37,85 km/anno</b>          |
| Linee                                  | <b>29 di cui 3 filoviarie</b> |
| Viaggiatori anno virtuali totali       | <b>46.223.932*</b>            |
| Viaggiatori/giorno                     | <b>126.641</b>                |
| Vetture in servizio all'ora di punta   | <b>201</b>                    |
| Vetture km/anno                        | <b>12.593.267</b>             |
| Giorni di operatività                  | <b>365</b>                    |
| Fermate                                | <b>989</b>                    |
| Fermate dotate di pensilina            | <b>207</b>                    |
| Fermate dotate di palina elettronica   | <b>297</b>                    |

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

# 5

## Le linee

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

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

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

Per prenotare il servizio si può chiamare il numero verde 800 259 745 o inviare una mail collegandosi al sito [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it) nella sezione Accessibilità/Amicobus.

**Numero WhatsApp per cancellazione corse +39 348 2502731**

Linea 1

Linea 3

Linea 5

Linea 5/11  
(festiva)

Linea 6

Circolare 7

Linea 8

Linea 8A  
(domenica e festivi)

Linea 9

Linea 10

Linea 13

Circolare 15

Linea 16

Linea 17

Linea 18

Linea 19

Linea 20

Linea 29

Circolare 30

Linea 30R  
(domenica e festivi)

Linea M

Circolare 31

Linea 31R  
(domenica e festivi)

Linea PF

Linea PQ

Linea QS

Linea QSA

Linea QSB

Linea 1Q

Circolare 40

Circolare 41

Circolare CEP

University Express

GSS

## Servizi dedicati e stagionali

### Servizi estivi

3P • 5ZE • 7 notte

Poetto Express

11 • Blu notte

### Servizio Progetto Amico Bus

(tutto l'anno)

### Circolari Festive

E • I • L

(Pasqua, Natale e Capodanno)



# 6

## Le regole del viaggio

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

### Tariffe, biglietti, abbonamenti e loro acquisto

Le tariffe vengono determinate dalla Regione Sardegna mediante atti normativi che vengono pubblicati sul Bollettino Ufficiale della Regione Sardegna (BURAS). Le carte settimanali e i biglietti sono in vendita presso i CTM Point, le emittitrici automatiche, le rivendite autorizzate e l'applicazione per smartphone CTM Busfinder. Le emittitrici si trovano a Cagliari in piazza Matteotti, via Alghero, via Bacaredda (fronte Mercato di San Benedetto) e piazza Giovanni XXIII, e a Quartu Sant'Elena in via Brigata Sassari.

È possibile acquistare il biglietto da 90 minuti in vettura con una maggiorazione di € 0,50:

**+0,50 € in vettura**

|                            | 7.00 / 20.00              | 20.00 / 07.00             |
|----------------------------|---------------------------|---------------------------|
| da lunedì al venerdì       | <b>SOLO CAPOLINEA</b>     | <b>A TUTTE LE FERMATE</b> |
| sabato, domenica e festivi | <b>A TUTTE LE FERMATE</b> |                           |

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

**Attenzione: la validazione è sempre obbligatoria.**

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

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

## Tariffe

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

### Biglietti

|  | VALIDITÀ                         | PREZZO €    |
|--|----------------------------------|-------------|
| Biglietto ordinario a tempo esclusa MetroCagliari            | 90 minuti                        | 1,30        |
| Biglietto ordinario a tempo in vettura esclusa MetroCagliari | 90 minuti                        | 1,30 + 0,50 |
| Biglietto integrato a tempo                                  | 2 ore                            | 2,00        |
| Biglietto multiplo da 12 corse esclusa MetroCagliari         | 90 minuti ogni corsa             | 13,00       |
| Biglietto integrato giornaliero                              | 24 ore                           | 3,30        |
| Carta integrata settimanale                                  | 7 giorni dalla prima validazione | 12,00       |

## Abbonamenti

|   | VALIDITÀ                  | PREZZO € |
|---|---------------------------|----------|
| Mensile ordinario impersonale<br>valido sull'intera rete e su MetroCagliari | mese solare               | 34,50    |
| Mensile over 65<br>valido sull'intera rete e su MetroCagliari               | mese solare               | 16,50    |
| Mensile studenti<br>valido sull'intera rete e su MetroCagliari              | mese solare               | 21,00    |
| Annuale ordinario impersonale<br>valido sull'intera rete e su MetroCagliari | 1 anno                    | 303,00   |
| Annuale studenti<br>valido sull'intera rete e su MetroCagliari              | da settembre<br>ad agosto | 175,00   |
| Annuale over 65<br>valido sull'intera rete e su MetroCagliari               | 1 anno                    | 135,00   |

### Attenzione

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

Nel caso in cui il biglietto a tempo scada durante il viaggio, il cliente potrà completare la corsa, a condizione che la conclusione della stessa avvenga entro 15 minuti dalla scadenza del biglietto.

Qualora fosse necessario un tempo superiore, dovrà essere validato un altro biglietto.

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

### Integrati

L'abbonamento integrato mensile CTM+TRENITALIA oppure CTM+ARST+BAIRE è acquistabile attraverso l'app Busfinder.

Ulteriori informazioni su [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it) e [www.sardegnamobilita.it](http://www.sardegnamobilita.it)

## I biglietti e la carta settimanale

### Biglietto ordinario a tempo

**Validità:** 90 minuti dal momento dell'obliterazione, sull'intera rete esclusa MetroCagliari.

€ 1,30



### Biglietto integrato a tempo

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

€ 2,00



### Biglietto multiplo da 12 corse

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

€ 13,00



### Biglietto integrato giornaliero

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

€ 3,30



### Carta integrata settimanale

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

€ 12,00



### Biglietto a bordo

È possibile acquistare i biglietti a tempo da 90 minuti anche a bordo.

**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



## Gli abbonamenti mensili

### Mensile ordinario impersonale

**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

### Mensile over 65

**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

### Mensile studenti

**Validità:** mese solare sull'intera rete e per un numero illimitato di viaggi.

Può essere acquistato per tutti i mesi dell'anno (anche luglio e agosto).

Per l'utilizzo è necessario portare con sé un documento di riconoscimento o la card CTM nominativa.

€  
21,00

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

Gli abbonamenti mensili possono essere acquistati presso tutti i CTM Point, le emittitrici 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](http://www.ctmcagliari.it). Gli abbonamenti non utilizzati nel mese di validità non saranno rimborsati. Il cliente titolare di abbonamento personale deve sempre riportare sul documento di viaggio, prima dell'utilizzo, i dati anagrafici richiesti. Per l'abbonamento mensile impersonale la compilazione del titolo non è richiesta.

## Gli abbonamenti annuali

### Annuale ordinario impersonale

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

€  
303,00

### Annuale studenti

**Validità:** da settembre ad agosto sull'intera rete e su MetroCagliari per un numero illimitato di viaggi. Per il primo acquisto è necessario richiedere la CTM card dichiarando lo status di studente presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari o tramite la mail [studenti@ctmcagliari.it](mailto:studenti@ctmcagliari.it) per gli acquisti su Busfinder. Per i titolari di card CTM lo status di studente deve essere confermato, ogni anno scolastico, compilando l'apposito modulo presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari o seguendo le istruzioni sul sito [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it).



€  
175,00

### Annuale over 65

**Validità:** 1 anno sull'intera rete e su MetroCagliari per un numero illimitato di viaggi. Per il primo acquisto è necessario richiedere la card CTM. Gli abbonamenti annuali possono essere acquistati a Cagliari presso il CTM Point di viale Trieste 151 o tramite l'app CTM Busfinder secondo le modalità descritte nell'applicazione.



€  
135,00

### Status di studente



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

Per il primo acquisto è necessario attivare lo status studente richiedendo la card CTM presso il CTM Point di viale Trieste 151 o tramite la mail [studenti@ctmcagliari.it](mailto:studenti@ctmcagliari.it) per gli acquisti su Busfinder. Chi è già in possesso della CTM card deve confermare lo status di studente all'inizio dell'anno scolastico (settembre).

## Le card CTM

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

La card CTM può essere nominativa (con foto) o impersonale. Il primo rilascio della card CTM nominativa è gratuito.

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

Le card CTM impersonali 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](http://www.ctmcagliari.it) (per i minorenni il modulo dovrà essere sottoscritto da un genitore o dal tutore legale);
- 2 presentare una foto formato tessera;
- 3 gli studenti dovranno inoltre allegare (sia all'atto della prima richiesta che ad ogni rinnovo annuale) una certificazione dell'istituto scolastico o della facoltà universitaria che attesti la regolare iscrizione, oppure sottoscrivere una dichiarazione sostitutiva (per i minorenni dovrà essere sottoscritta dai genitori).

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

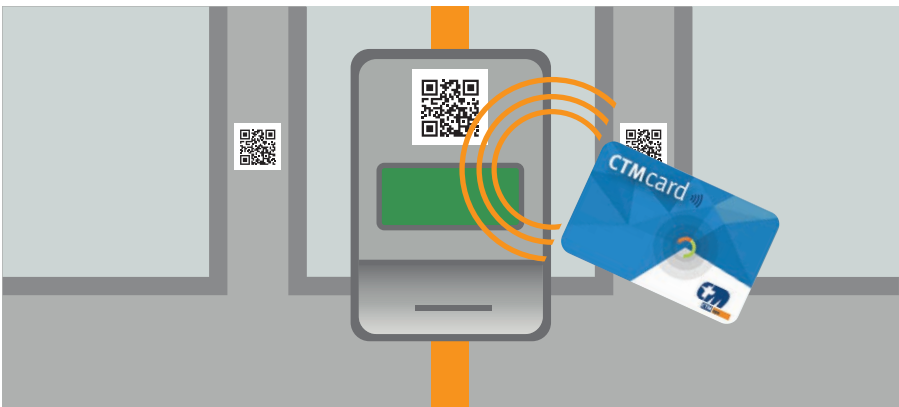
Le card CTM impersonali possono essere rilasciate presso tutti i CTM Point e presso tutti i punti vendita abilitati. Per l'utilizzo dei titoli personali abilitati la card deve essere compilata a cura dell'utente con nome cognome e data di nascita e accompagnata da un documento d'identità.



## Regole di utilizzo

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

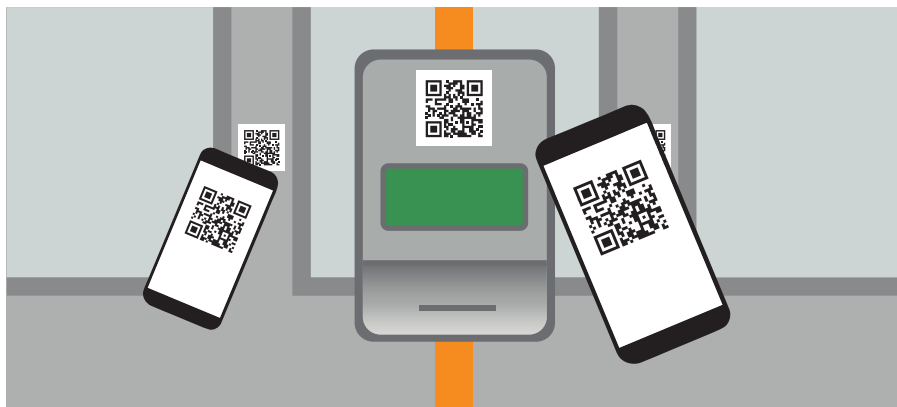
Il titolo di viaggio su card si convalida avvicinandolo alla validatrice. A conferma dell'avvenuta convalida, la validatrice emette un suono accompagnato da una luce verde, sul visore appare la scadenza del titolo di viaggio e, nel caso dei titoli multicorsa, il numero di viaggi residui. Trascorsi 30 secondi dalla convalida, quando si avvicina il titolo, la validatrice emette un suono differente accompagnato da una luce rossa, sul display viene indicato che la validazione è già stata eseguita, compaiono la scadenza del titolo di viaggio e gli eventuali viaggi residui (per i titoli multipli) contenuti nella card. Le card multicorsa (biglietti di corsa semplice multipli o multiplo 12 corse 90 minuti) possono essere utilizzate da più persone contemporaneamente a condizione che le convalide per i passeggeri aggiuntivi vengano effettuate entro 30 secondi dalla prima validazione. Trascorsi i 30 secondi non è più possibile aggiungere ulteriori passeggeri. L'utilizzo di più corse presenti su una card per far viaggiare più passeggeri nello stesso momento è subordinata al fatto che tutti i passeggeri percorrano la medesima tratta. In questo caso gli eventuali trasbordi si effettuano avvicinando alla validatrice la card una sola volta per tutti i passeggeri. Il numero di corse residuo e la scadenza del titolo caricato sulla card possono essere verificati in tutte le validatrici presenti sui mezzi 30 secondi dopo la validazione, nei CTM Point e nelle rivendite abilitate all'emissione dei titoli contactless.



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



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



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

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

## Agevolazioni tariffarie regionali per invalidi e reduci di guerra

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 dell'art. 26 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, in seguito al pagamento di un ticket, i cittadini residenti in Sardegna con i seguenti gradi di invalidità e reddito:

- invalidità compresa tra il 50% e il 79% e con una situazione reddituale annua Isee non superiore a € 18.000,00: **ticket 10%**
- invalidità compresa tra l'80% e il 100% con una soglia reddituale annua Isee non superiore a € 25.500,00: **ticket 5%**

La richiesta, redatta ai sensi del D.P.R. n.445/2000 e utilizzando il modulo "Allegato A-Modello richiesta", deve essere consegnata all'atto dell'acquisto dei titoli di viaggio agevolati presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari.

L'utente agevolato può usufruire dell'agevolazione ricevendo, a seguito del pagamento del ticket relativo alla categoria di appartenenza, qualunque tipologia di biglietto/abbonamento mensile personale/abbonamento annuale personale del sistema tariffario vigente sino a un valore complessivo massimo di euro 270.

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 e per scaricare il modulo per la richiesta e le relative istruzioni di compilazione consultare il sito [www.regione.sardegna.it](http://www.regione.sardegna.it).

**Per il primo acquisto è necessario richiedere la CTM Card.**

## Duplicato della CTM Card

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

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

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

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



## Mancato pagamento o irregolarità del documento di viaggio

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

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

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

**L'inosservanza di tali prescrizioni espone il trasgressore agli illeciti amministrativi e al pagamento degli importi di seguito descritti oltre alla tariffa di corsa semplice per il servizio già usufruito.**

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

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

## Importo delle sanzioni

### Illecito e sanzione

|   | PAGAMENTO<br>ENTRO 5 GG DA<br>ACCERTAMENTO<br>O NOTIFICA (€) | PAGAMENTO<br>ENTRO 60 GG DA<br>ACCERTAMENTO<br>O NOTIFICA (€) | PAGAMENTO<br>OLTRE 60 GG DA<br>ACCERTAMENTO<br>O NOTIFICA (€) |
|---|--|---|---|
| <p>Mancanza di un valido e idoneo titolo di viaggio, o in assenza di validazione dello stesso all'inizio della tratta di viaggio</p> <p>Art. 4, co. 2 L.R. 17/15</p>  | <b>52,00+1,30</b><br>per tariffa evasa                       | <b>65,00+1,30</b><br>per tariffa evasa                        | sino a<br><b>195,00+1,30</b><br>per tariffa evasa             |
| <p>Mancanza di convalida all'inizio di ciascuna tratta di viaggio successiva alla prima e in occasione di ogni trasbordo nei casi di bigliettazione elettronica</p> <p>Art. 4, co. 3 L.R. 17/15</p>   | <b>1,73</b>  | <b>1,73</b>   | <b>5,20</b>   |
| <p>Danneggiamento del veicolo o beni strumentali al trasporto pubblico</p> <p>Art. 4, co. 10 L.R. 17/15</p>   | <b>100,00</b>  | <b>133,33</b>   | <b>400,00</b>   |
| <p>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)</p> <p>Art. 4, co. 5 L.R. 17/15</p> | <b>2,00</b>  | <b>2,00</b>   | <b>6,00</b>   |

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

## Norme per gli abbonati e per i beneficiari di agevolazioni tariffarie

Il cliente momentaneamente sprovvisto di abbonamento personale potrà estinguere la violazione pagando 2€, a condizione che presenti al CTM Point di viale Trieste, 151 - Cagliari, entro i cinque giorni successivi all'accertamento ovvero alla regolare notifica dell'illecito, il titolo di viaggio o provi, comunque, l'esistenza del diritto di trasporto. Per i beneficiari di agevolazioni tariffarie, la violazione si estinguerà qualora il titolare di regolare abbonamento (Tab. A) o card con biglietti e/o di biglietti (Tab. B) sia venuto meno al solo obbligo di recare con sé i documenti di viaggio e quindi non sia in grado di esibirli all'agente accertante, a condizione che lo stesso titolare, entro i tre giorni (Tab. A) ed entro i cinque giorni (Tab. B) successivi, esibisca al CTM Point di viale Trieste, 151 - Cagliari il documento di viaggio. Qualora la presentazione non avvenga nel termine previsto sarà tenuto al pagamento degli importi indicati nelle tabelle riportate a pag. 30 (Delibera della Giunta Regionale Sarda n. 53/53 del 04/12/2009).

## Modalità di estinzione delle violazioni

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

- **in vettura;**
- **presso il CTM POINT** – Viale Trieste n. 151, Cagliari;
- a mezzo **c/c postale** n. 16732091 intestato a “CTM–Spa–Cagliari”, citando obbligatoriamente nella causale il numero del processo verbale;
- tramite **bonifico bancario** sul conto corrente iban IT11S0760104800000016732091 intestato a “CTM–Spa–Cagliari”, citando obbligatoriamente nella causale il numero del processo verbale.

Il pagamento di somme di importo inferiore a quelle riportate sul verbale, i pagamenti con data valuta a favore di CTM S.p.A. 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](http://www.ctmcagliari.it).

## Comportamenti a bordo dei mezzi

- Utilizzare i mezzi di trasporto con un documento di viaggio valido;
- non occupare più di un posto a sedere;
- richiedere la fermata a bordo del mezzo attraverso gli appositi pulsanti, con congruo anticipo affinché il conducente possa effettuare la fermata in sicurezza;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- agevolare le donne in evidente stato di gravidanza, le persone anziane 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 tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone. Pertanto potranno essere esclusi dal trasporto, anche se in possesso di apposito biglietto convalidato, coloro che:
  - 1 offendono o danno scandalo agli altri viaggiatori;
  - 2 non accompagnati, non siano in grado di badare a se stessi;
  - 3 si rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.

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

## Le modalità di trasporto

### Trasporto di bambini

Il cliente munito di regolare documento di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 5 anni. Chi accompagna più di un bambino di età compresa tra 0 e 5 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini. È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurne 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 ruotine frenate, allacciare l'apposita cintura di sicurezza (se presente) e premere il pulsante (ove presente) per informare l'operatore di esercizio che l'operazione è terminata e si può ripartire.

### Trasporto di animali

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

### Trasporto di cose

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

### Oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi CTM sono consegnati dal personale di guida all'apposito ufficio del Centro Autofiloviario di viale Ciusa, che ne cura la registrazione. Gli oggetti rinvenuti a

bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile. Per la riconsegna dell'oggetto il titolare deve presentarsi di persona, munito di valido documento di riconoscimento, presso l'Ufficio Oggetti smarriti - viale Ciusa - Cagliari - e deve dare certezza della proprietà dell'oggetto di cui chiede la riconsegna. Per la riconsegna degli oggetti non è dovuto nessun contributo oneroso. Gli oggetti smarriti non richiesti rimangono a disposizione per la riconsegna per 6 mesi.

### Passeggeri con disabilità

Prima del viaggio è importante informarsi se la fermata desiderata è abilitata al trasporto delle persone con disabilità, consultando l'elenco presente su [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it), sull'app Busfinder o chiamando il call center al numero verde 800 00 44 33. Per consentire alle persone con disabilità che devono utilizzare il servizio di avere un'adeguata informazione, nelle pensiline e all'interno dei bus sono affissi appositi adesivi riportanti le istruzioni operative per il viaggio.

#### Per riconoscere dove e come

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



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

### **Quando si deve salire sul bus**

- 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](http://www.ctmcagliari.it) o può essere consultato sull'app Busfinder.**

## Il servizio Amico Bus

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

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

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

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

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

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

- chiamando al numero verde 800 259 745;
- compilando il form sul sito [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it) - link Amico Bus.

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

|            | Lunedì – giovedì    | Venerdì              | Sabato              |
|------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| mattina    | <b>8.00 - 13.00</b> | <b>8.00 - 13.00</b>  | <b>8.00 - 13.00</b> |
| pomeriggio |                     | <b>15.00 - 19.00</b> |                     |

**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).**

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](https://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.

## 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.

## Amico Bus Estate

Dal primo fine settimana di luglio e fino al primo weekend di settembre, Amico Bus 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).



# Informazioni alla clientela

Le informazioni sul servizio sono disponibili:

- **a bordo dei mezzi;**
- **alle fermate sulle paline e pensiline;**
- **sul sito internet e sito mobile [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it);**
- **sulla app Busfinder;**
- **sulla pagina Facebook CTM SpA e sull'account Twitter @CTM\_Cagliari;**
- **presso l'infopoint di piazza Matteotti.**

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

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

## I reclami

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

- **il sito internet [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it) (sul sito è predisposto un form che guida alla compilazione del reclamo);**
- **il numero verde CTM 800 078 870 che risponde dalle 8.30 alle 18.30 tutti i giorni;**
- **il modulo cartaceo**

CTM ha studiato un modulo cartaceo che facilita la raccolta delle segnalazioni e la loro gestione. Il modulo cartaceo è disponibile presso l'Ufficio Relazioni Esterne di viale Trieste 159/3, presso il CTM Point di viale Trieste 151 e l'infopoint di piazza Matteotti.

**È possibile inviare reclami e suggerimenti anche in carta semplice o via e-mail all'indirizzo [relazioniesterne@ctmcagliari.it](mailto:relazioniesterne@ctmcagliari.it) e [busfinder@ctmcagliari.it](mailto:busfinder@ctmcagliari.it)** (per problemi e richieste informazioni relative all'app Busfinder) purché siano precisate le generalità e l'indirizzo del mittente, oltre ad ogni altro utile particolare, in caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'accaduto.



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

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

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

**Attenzione:** nel corso del 2020 in concomitanza con l'avvio del nuovo sito internet aziendale e l'introduzione di un nuovo e più efficiente software per la gestione dei reclami, la casella di posta elettronica [relazioniesterne@ctmcagliari.it](mailto:relazioniesterne@ctmcagliari.it) non sarà più attiva per la ricezione dei reclami. I reclami potranno essere inviati tramite il portale dedicato <https://segnalazioni.ctmcagliari.it/>, accessibile anche tramite [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it).

## I rimborsi

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

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

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

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

## Risarcimento danni a persone o cose

In caso di sinistri, ai sensi degli artt. 1681, 2050 e 2054 del c.c., e del Dlgs 209/2005 (Codice delle Assicurazioni), CTM si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati e, ove sia accertata la responsabilità dell'Azienda, vengono avviate le pratiche del caso attraverso l'Ufficio Sinistri, viale Trieste 147/6, Cagliari, telefono 070 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.

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

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

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

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

# La qualità

## Le Certificazioni di qualità di CTM

### La UNI EN ISO 9001 e la UNI EN 13816

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

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

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

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

### Linee certificate UNI EN 13816:2002

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

### Gli aspetti del servizio certificati: fattori e indicatori di qualità

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

Nella tabella che segue sono elencati gli obiettivi 2020 degli indicatori di qualità relativi alla norma UNI EN 13816:2002. I valori esprimono la percentuale di utenti che, nelle varie linee certificate, usufruiscono di un servizio conforme a quanto previsto.

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

### Certificazione linee CTM (UNI EN 13816:2002).

#### Aspetti certificati.

| Fattore di qualità           | Indicatore  | Obiettivi 2020 |
|------------------------------|---|----------------|
| <b>disponibilità</b>         | frequenza del servizio                                      | 95%            |
| <b>accessibilità</b>         | acquisto biglietto da 90 minuti nelle rivendite autorizzate | 80%            |
|                              | convalida a bordo del biglietto da 90 minuti                | 90%            |
| <b>informazioni</b>          | informazioni generali in fermata                            | 80%            |
|                              | informazioni su orario e frequenza in fermata               | 80%            |
|                              | informazioni su tragitto in fermata                         | 80%            |
| <b>tempo</b>                 | tempo di attesa limitato in fermata                         | 80%            |
| <b>attenzione al cliente</b> | disponibilità del personale di guida                        | 80%            |
|                              | competenze del personale di guida                           | 80%            |
| <b>comfort</b>               | affollamento a bordo non eccessivo                          | 80%            |
|                              | pulizia dei veicoli   | 80%            |
| <b>sicurezza</b>             | presenza dotazioni di sicurezza                             | 80%            |
| <b>impatto ambientale</b>    | rumore a bordo non eccessivo                                | 80%            |

Relativamente ad aspetti importanti per la qualità del servizio offerto, si forniscono alcuni dati del consuntivo 2019 e gli obiettivi per il biennio 2020-2021.

| Fattore di qualità                                  | Indicatore di qualità                           | Unità di misura                  | Consuntivo 2019            | Obiettivi 2020-2021        |
|---|---|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <b>sicurezza</b>                                    | 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%                      |
| <b>erogazione del servizio</b>                      | corse svolte/previste                           | % corse                          | 99,4%                      | 100%                       |
|   | offerta mezzi in servizio                       | n. bus ora di punta              | 201                        | 201                        |
|   | copertura oraria                                | ore giornaliere                  | 21                         | 21                         |
| <b>produzione del servizio</b>                      | linee TPL                                       | n. linee                         | 29                         | 30                         |
|   | lunghezza della rete                            | km                               | 306                        | 306                        |
|   | distanza media tra le fermate                   | m                                | 451                        | 451                        |
|   | velocità media commerciale                      | km/h                             | 16                         | 16                         |
|   | offerta chilometrica (senza servizio Amico Bus) | km annuali                       | 12.593.267                 | 12.500.000                 |
|   | offerta chilometrica per abitante area servita  | km/abitante<br>km²               | 37,85<br>402               | 38,20<br>402               |
| <b>pulizia</b>                                      | pulizia radicale mezzi/anno                     | n. mezzi<br>% mezzi in esercizio | 5.989 settimanale<br>100%  | 6.000 settimanale<br>100%  |
|   | pulizia giornaliera mezzi/anno                  | n. mezzi<br>% mezzi in esercizio | 62.503 giornaliera<br>100% | 63.700 giornaliera<br>100% |
|   | pulizia pensiline/anno                          | n. pensiline                     | 2.228 mensile<br>100%      | 2.500 mensile<br>100%      |
| <b>comfort e servizi per persone con disabilità</b> | mezzi con pianale ribassato                     | % mezzi                          | 97,4%                      | 97,4%                      |
|   | mezzi con aria condizionata                     | % mezzi                          | 100%                       | 100%                       |
|   | mezzi con pedana per persone con disabilità     | % mezzi                          | 92%                        | 100%                       |
| <b>informazioni e servizi per i clienti</b>         | servizio Amico Bus                              | km                               | 169.479                    | 170.000                    |
|   | call center                                     | fascia oraria disponibilità      | 8:30-18:30                 | 8:30-18:30                 |
|   | sistema IVR                                     | fascia oraria disponibilità      | sempre disponibile         | sempre disponibile         |
|   | fermate rete                                    | n. fermate                       | 998                        | 987                        |
|   | paline elettroniche                             | n. paline installate             | 276                        | 309                        |
|   | bus con sistema audiovisivo                     | % bus                            | 81%                        | 97,4% (2021)               |
|   | punti vendita di biglietti                      | n. punti vendita                 | 374 (250 contactless)      | 350 (full contactless)     |

| Fattore di qualità                          | Indicatore di qualità  | Unità di misura                | Consuntivo 2019            | Obiettivi 2020-2021        |
|---|--|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <b>informazioni e servizi per i clienti</b> | punti di emissione titoli e ricarica CTM CARD self-service con TVM | n. installazioni               | 7                          | 7                          |
|   | acquisto titoli on-line con smartphone/tablet                      | fascia oraria di disponibilità | sempre disponibile         | sempre disponibile         |
|   | emissione e duplicato CTM CARD                                     | n. giorni di formalizzazione   | contestuale alla richiesta | contestuale alla richiesta |
|   | raccolta reclami   | n. giorni di risposta          | 3                          | 3                          |
|   | risposta ai reclami  |                                | 30 dal ricevimento         | 30 dal ricevimento         |
| <b>rispetto per l'ambiente</b>              | bus 100% elettrici (autobus e filobus)                             | n. bus 100% elettrici          | 0                          | 10 (2021)                  |
|   | autobus ibridi   | n. autobus ibridi              | 0                          | 5 (2021)                   |
|   | filobus  | n. filobus                     | 32                         | 32 (2021)                  |
|   | autobus diesel convenzionale con motore EURO V o migliorativo      | % autobus                      | 86%                        | 99% (2021)                 |

## Soddisfazione della clientela

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

Due volte all'anno, nei mesi di marzo e luglio, vengono eseguite regolarmente indagini di tipo customer satisfaction.

Queste indagini rappresentano una misura soggettiva della qualità del servizio offerto al cliente. Sono prevalentemente basate sulle percezioni dell'utenza intervistata, chiamata a esprimere un giudizio qualitativo o quantitativo su un particolare parametro del servizio di trasporto pubblico. In altre parole, viene rilevata la qualità del servizio percepita da parte del cliente, in base alla sua personale esperienza, soggettiva e irripetibile, al momento della fruizione del servizio. Tale rilevazione è complementare e non sostitutiva delle misurazioni di prestazione del servizio, che invece vengono misurate in maniera oggettiva con le modalità: diretta e tramite Mystery Client.

Nel 2020, a causa della diffusione pandemica del Covid-19, non è stato possibile effettuare inda-

gini a bordo dei mezzi né a marzo né a luglio. La riduzione della capacità di carico dei mezzi, per poter garantire il distanziamento sociale, nonché la maggiore esposizione al rischio di contagio tra intervistatori e intervistati, per via del contatto ravvicinato, ha determinato l'inattuabilità, allo stato attuale, di nuove rilevazioni di gradimento.

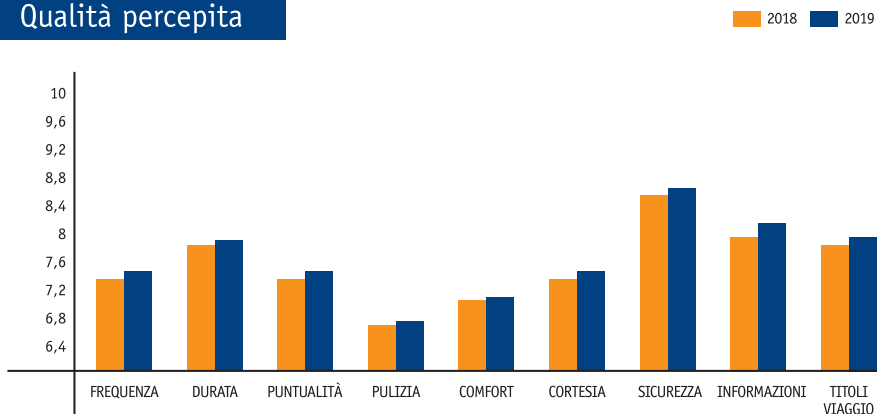
Per questa ragione le tabelle riportate in questa Carta della Mobilità si riferiscono alle indagini effettuate negli anni 2018 e 2019.

Sono però stati effettuati dei monitoraggi e verifiche delle corse da parte del nostro personale.

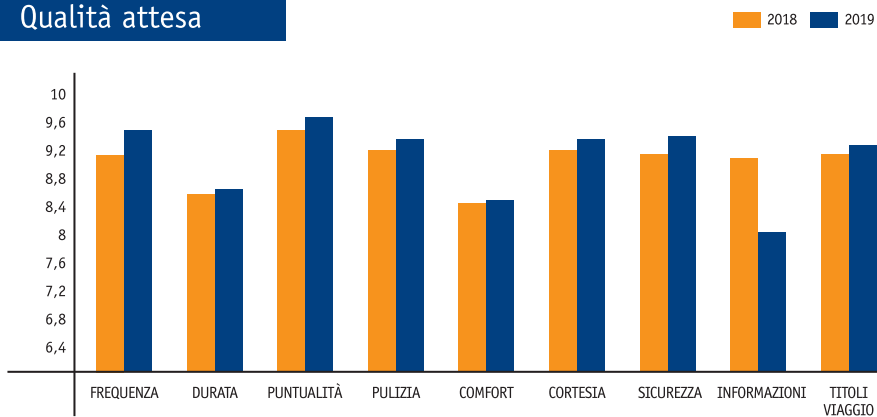
| Fattore di qualità | Qualità percepita |             | Qualità attesa |             |
|--------------------|-------------------|-------------|----------------|-------------|
|                    | 2018              | 2019        | 2018           | 2019        |
| Frequenza          | 7,50         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

## Qualità percepita e attesa dai clienti: confronto 2018 e 2019

### Qualità percepita



### Qualità attesa



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

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



# Il contesto normativo di riferimento

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

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**

“Principi generali sull'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

**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998**

“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”

**Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 e DPCM del 30 dicembre 1998**

“Disposizioni per la redazione della Carta”

**Legge 281 del 30 luglio 1998**

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

**D.Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11**

Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della l. 15 marzo 1997, n. 59.

**Legge Regione Sardegna n. 21 del 7 dicembre 2005**

“Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna”

**Legge n.244 del 24 dicembre 2007, art. 2, comma 461 (Legge finanziaria 2008)**

Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato

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

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

**D.Lgs n. 169 del 4 novembre 2014**

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

**Legge Regione Sardegna n. 15 del 3 luglio 2015**

Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale.

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

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

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

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

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

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



CTM Carta della mobilità 2020-21  
Edizione a cura di CTM S.p.A.

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



seguici sui social e su [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it)

