



Procedura per l'inoltro dei reclami

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

il sito internet www.ctmcagliari.it (sul sito è presente, in evidenza, il pulsante "INVIA UN RECLAMO" che rimanda ad una pagina nella quale è presente un'interfaccia che guida alla compilazione del reclamo. I reclami possono essere inviati anche direttamente tramite il portale dedicato <https://segnalazioni.ctmcagliari.it/>

- il numero verde CTM 800 078 870 che risponde dalle 8.30 alle 18.30 tutti i giorni;
- il numero telefonico 070/2091200 che risponde dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17 e il venerdì dalle 9 alle 13.
- 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 n. 159/3, presso il CTM Point di Viale Trieste n. 151 e l'infopoint di piazza Matteotti.

È possibile inviare reclami e suggerimenti anche in carta semplice 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 n. 159/3;
- **per posta** a CTM SPA, Ufficio Relazioni Esterne, Viale Trieste n. 159/3, 09123 Cagliari;
- **di persona** all'ufficio Relazioni Esterne all'indirizzo sopra indicato, dal lunedì al venerdì 9.00-13.00; martedì e giovedì 15.00-17.00.
- **Via PEC** all'indirizzo ctmspa@legalmail.it

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