



CTM assicura la più ampia informazione ai clienti sulle modalità di prestazione del servizio. Le informazioni sono disponibili a bordo dei mezzi, alle fermate sulle paline e pensiline, sulla app Busfinder, sul sito internet www.ctmcagliari.it, sulla pagina ufficiale Facebook CTM SpA e sugli account Twitter e Instagram @CTM_Cagliari. La carta della mobilità e la mappa della rete sono disponibili presso le rivendite CTM (CTM Point), l'Ufficio Relazioni Esterne, 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 e, in formato digitale, sul sito www.ctmcagliari.it.

numeri e indirizzi utili

Servizio informazioni call center:

numero verde 800.078.870

orario: il call center risponde tutti i giorni dalle 8.30 alle 18.30.

CTM S.p.A. Viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari

Centralino: tel. 070.2091.1 - Fax 070.2091.222 - PEC ctmspa@legalmail.it

Segnalazioni anomalie, inoltro reclami:

Ufficio relazioni esterne Viale Trieste 159/3, Cagliari

Canale dedicato ai reclami per le persone con disabilità

tel. 070.2091.200

orario di apertura: 9.00 - 13.00 dal lunedì al venerdì; 14.30 - 17.00 martedì e giovedì. Sabato, domenica e festivi chiuso.

Invio reclami: tramite il portale <https://segnalazioni.ctmcagliari.it> o con il modulo reclami a mezzo raccomandata A/R o consegnato di persona a CTM SpA - viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari o via PEC ctmspa@legalmail.it. Il modulo reclami è disponibile presso la sede generale dell'Azienda, il CTM Point di viale Trieste 151 e su www.ctmcagliari.it. Ai reclami verrà data risposta entro un massimo di 30 giorni.

Claim, customer service

Complaint phone number for disabled passenger: 070.2091.200

Opening Hours: 9.00 am -1.00 pm Mon-Fri / 3.00 pm -5.00 pm Tue-Thu

Closed on Saturday, Sunday and bank holidays. How to file a complaint:

1) <https://segnalazioni.ctmcagliari.it/>

2) complaint form sent by registered mail with proof of receipt or hand-delivered

to CTM SpA - viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari or to ctmspa@legalmail.it

The complaint form is available at www.ctmcagliari.it, at CTM head Office

and at CTM Point - viale Trieste 151. All requests will be handled within a maximum

of 30 days. To get information about tickets, annual/monthly pass visit our website

www.ctmcagliari.it.

Informazioni, abbonamenti e biglietti, card ctm, agevolazioni tariffarie mancato pagamento o irregolarità del documento di viaggio:

CTM POINT Viale Trieste 151, Cagliari

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

CTM POINT Piazza Matteotti, Cagliari

orario di apertura: 7.30 - 13.30 dal lunedì al sabato. Chiuso il Primo gennaio, Pasqua e Natale. Biglietteria automatica in funzione 24 ore su 24.

CTM POINT Via Brigata Sassari, Quartu Sant'Elena

orario di apertura biglietteria automatica:

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

orario di apertura vendita degli abbonamenti mensili: 7.30 - 13.30 ultimi 3 giorni lavorativi del mese ed i primi tre giorni lavorativi del mese.

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

Ufficio sinistri, Viale Trieste 147/6, Cagliari

tel. 070.2091.224/5 - fax 070.2091.221

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 e venerdì).

Ufficio oggetti smarriti c/o Centro Autofiloviario CTM, Viale Ciusa, Cagliari

tel. 070.2091.316 orario di apertura (tutti i giorni): 8.30 - 18.30

Progetto Amicobus - Servizio a chiamata per persone con disabilità

numero verde 800.259745 orario prenotazioni: da lunedì a giovedì: 8-13; venerdì: 8-13; 15-19; sabato: 8-10.

Servizio a chiamata linea 15: numero verde 800.229988

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

A bordo del bus richiedere 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 richiedere il servizio al conducente.

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.

condizioni generali di trasporto

Con l'acquisto del titolo di viaggio 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, DOCUMENTI DI VIAGGIO E LORO ACQUISTO

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

Modifiche tariffarie: utilizzo e sostituzione dei documenti di viaggio scaduti

Nel caso di modifiche tariffarie - in assenza di disposizioni regionali - CTM garantisce la validità dei documenti di viaggio in circolazione per un periodo massimo di tre mesi dalla data di entrata in vigore delle nuove tariffe. Ulteriori informazioni su www.ctmcagliari.it

tariffe

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

descrizione	validità	prezzo €
Biglietto ordinario a tempo <i>esclusa Metrocagliari</i>	90 minuti	1,30
Biglietto ordinario a tempo in vettura <i>esclusa Metrocagliari</i>	90 minuti	1,30+0,50
Biglietto integrato a tempo	2 ore	2,00
Biglietto multiplo da 12 corse <i>esclusa Metrocagliari</i>	90 minuti (ogni corsa)	13,00
Biglietto integrato giornaliero	24 ore	3,30
Carta integrata settimanale	7 giorni	12,00
Abbonamenti		
Mensile ordinario impersonale <i>valido sull'intera rete e su Metrocagliari</i>	mese solare	34,50
Mensile over 65 <i>valido sull'intera rete e su Metrocagliari</i>	mese solare	16,50
Mensile studenti <i>valido sull'intera rete e su Metrocagliari</i>	mese solare	21,00 8,40* 4,20*
Annuale ordinario impersonale <i>valido sull'intera rete e su Metrocagliari</i>	1 anno	303,00
Annuale studenti <i>valido sull'intera rete e su Metrocagliari</i>	da sett. ad agosto	175,00 70,00* 35,00*
Annuale over 65 <i>valido sull'intera rete e su Metrocagliari</i>	1 anno	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% con ISEE sino a 25.500 € o dal terzo abbonamento studenti acquistato all'interno dello stesso nucleo familiare. Per ISEE superiori a 25.500 € la riduzione è pari al 60%.

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. Maggiori informazioni su www.ctmcagliari.it

Integrati

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



L'acquisto dei documenti di viaggio

I biglietti, gli abbonamenti e le carte settimanali sono in vendita presso i rivenditori CTM (bar, edicole, tabacchi, etc.) che espongono l'apposito cartello. È possibile acquistare i titoli di viaggio anche attraverso l'app Busfinder e le emittitrici automatiche installate in piazza Matteotti, piazza Giovanni XXIII e in via Brigata Sassari a Quartu Sant'Elena. Gli abbonamenti annuali possono essere acquistati presso i punti vendita CTM ad esclusione dei titoli che hanno necessità di emissione card e/o certificazione del profilo acquistabili esclusivamente presso il punto vendita di viale Trieste 151 a Cagliari (CTM Point).

I biglietti e le carte settimanali su supporto cartaceo devono essere:

- > convalidati all'atto della salita sul bus, attraverso l'obliteratrice installata in vettura;
- > convalidati manualmente, nel caso di mancato funzionamento dell'obliteratrice, scrivendo sul retro in modo leggibile e indelebile numero del bus, data e ora di salita sul bus, solo dopo aver avvisato il conducente.

I titoli di viaggio elettronici, su card contactless o acquistati tramite Busfinder devono essere:

- > convalidati ogni volta che si sale sul bus, sia all'inizio del viaggio che al trasbordo, avvicinando la card all'obliteratrice (card contactless) o inquadrando uno qualsiasi dei QR code presenti a bordo (Busfinder).

Tutti i titoli di viaggio devono essere:

- > conservati fino al termine di validità ed esibiti a semplice richiesta del personale addetto alla verifica.

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.

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

	7.00 / 20.00	20.00/24.00	24.00/7.00
dal lunedì al venerdì	solo capolinea	a tutte le fermate	
sabato, domenica e festivi	a tutte le fermate		

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

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



I titoli di viaggio elettronici sono acquistabili in qualsiasi momento e senza alcun sovrapprezzo tramite l'app gratuita Busfinder, disponibile per smartphone iOS, Android e Huawei. Busfinder permette anche di calcolare i percorsi e fornisce gli orari in tempo reale. Scaricabile da Google Play, Apple Store e Huawei AppGallery.

COMPORTEMENTO 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 sporcicare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- > rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- > agevolare le donne in evidente stato di gravidanza, le persone anziane ed i passeggeri con disabilità e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai passeggeri con disabilità;
- > non portare in vettura materiali infiammabili, acidi corrosivi o oggetti che, per qualsiasi ragione, possano risultare pericolosi;
- > non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- > non ostacolare il conducente durante la guida;
- > non salire o scendere dal mezzo quando lo stesso non sia perfettamente fermo né tentare di forzare l'apertura delle portine già chiuse; non salire o scendere da porte diverse da quelle destinate per tali funzioni; in particolare le porte anteriori e posteriori sono destinate alla salita dei clienti, la porta centrale è destinata esclusivamente alla discesa. Fanno eccezione i passeggeri con disabilità che hanno il diritto di salire e scendere dalla porta centrale dei mezzi dotati di pedana e le persone con passeggini aperti o carrozzine;
- > non gettare oggetti dai finestrini; non sporgersi dai finestrini;
- > non mangiare a bordo dei mezzi;
- > non ascoltare musica ad alto volume;
- > non mettere i piedi sui sedili;
- > avere un abbigliamento consono e dignitoso (no torso nudo o costume da bagno);
- > sorreggersi, durante la marcia, agli appositi sostegni;
- > utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, insieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo i livelli del servizio e la sicurezza del viaggio, per se stessi e per tutti gli altri viaggiatori;
- > non 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. 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.

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 passeggeri 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 passeggero aperto contenente il bambino. In tal caso l'accompagnatore dovrà allocare il passeggero 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). Possono viaggiare gratuitamente anche i cani guida per non vedenti, muniti di museruola. 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. Fino alla fine dello stato di emergenza per il COVID saranno tenuti in custodia solo gli oggetti di valore e i documenti. Ufficio Oggetti Smarriti: Tel. 070/2091316.