



CTM spa

CARTA DEI SERVIZI

2024 - 2025



INDICE

1 LA CARTA DEI SERVIZI

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

2 CHI SIAMO

Presentazione dell'azienda	9
La storia	10
Struttura giuridica	12
CTM in numeri	12
Passeggeri trasportati nel 2023	12
Flotta	13
Servizi offerti	14
Linee	14
Servizi dedicati e stagionali	15
Orari e frequenze	15

3 LE REGOLE DEL VIAGGIO

Sistema tariffario, abbonamenti in servizio	17
Status di studente	21
Le card CTM	21
Duplicato della CTM Card	22
Acquisto dei titoli di viaggio	23
Regole di utilizzo	25
Titoli di viaggio	27
Agevolazioni tariffarie regionali	28

4 CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Diritti del cliente	30
Le regole del viaggio	31
Oggetti smarriti	32
Riprese televisive e foto	
-cinematografiche - interviste	32
Doveri del cliente	33
Sanzioni amministrative	35
Modalità di estinzione delle violazioni	37
Identificazione del cliente	37

5 RAPPORTI CON IL CLIENTE

Assistenza e informazioni al cliente	39
Reclami e suggerimenti	40
Autorità di Regolazione dei Trasporti	42
Portale Assessorato dei Trasporti RAS	
“Segnala un disservizio”	42
Richieste di rimborso	43
Risarcimento danni a persone o cose	43
Incidente durante il trasporto	44
Incidente tra un veicolo CTM	
e un altro veicolo	45
Incidente che ha coinvolto più di due veicoli	45
Richieste di istituzione di nuove fermate	
o percorsi	45

6 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fattori di qualità del servizio	47
Continuità del servizio	48
Regolarità del servizio	48
Tempi di attesa	49
Affidabilità del servizio	49
Accessibilità al servizio	49
Informazioni ai clienti	50
CTM per l'accessibilità	50
Amicobus	52
Sito internet	44
App Busfinder	56
Sistemi di Gestione	60

7 RIFERIMENTI NORMATIVI

1

LA CARTA DEI SERVIZI



LA CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

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

La Carta dei servizi di CTM è il documento esplicativo:

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

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

VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

STATO DELLE REVISIONI CARTA DEI SERVIZI CTM

N. della Revisione	Data	Motivo della Revisione
3	31.07.2024	Aggiornamento 2024

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

Eguaglianza e imparzialità, al fine di offrire:

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

Regolarità e puntualità del servizio programmato (fatta eccezione per le interruzioni e le deviazioni dovute a cause indipendenti dalla volontà di CTM quali, ad esempio, condizioni meteorologiche avverse, blocco del transito non imputabile a CTM e altri eventi imprevedibili ed eccezionali). Gli eventuali picchi straordinari di domanda potranno essere soddisfatti nei limiti delle risorse disponibili. Viene inoltre assicurata, entro i limiti di fattibilità, la massima informazione preventiva e tempestiva del verificarsi di possibili cause di interruzione dei servizi (impraticabilità viaria, etc.).

In caso di sciopero CTM garantisce l'adeguata informazione al cliente e i servizi minimi essenziali, nel rispetto della normativa vigente. Regolarità e puntualità del servizio vengono costantemente monitorate da:

- personale aziendale specificamente incaricato della gestione operativa del servizio, per garantirne la regolarità attraverso la gestione di criticità varie ed eventuali.

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

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

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

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

Rispetto dell'ambiente attraverso la promozione di tutte quelle iniziative e progetti volti a diminuire l'impatto ambientale ovvero a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi.

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

2

CHI SIAMO



CHI SIAMO

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Ragione sociale CTM SpA

Sede legale e uffici Cagliari Viale Trieste 159/3

Sede operativa Deposito Via Francesco Ciusa snc

Personale Complessivamente l'azienda presenta il seguente organico:



CTM eroga il trasporto urbano su gomma nei Comuni di:



LA STORIA

La società nasce nel 1929 dalla fusione tra la 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.

Sono trascorsi 130 anni dal 3 settembre 1893, giorno in cui a Cagliari veniva inaugurata la prima linea di trasporto pubblico locale: la tranvia che collegava la stazione ferroviaria del capoluogo con Quartu Sant'Elena. Nasceva allora la tratta storica che ancora oggi, con la linea filoviaria QEX, collega le due città garantendo il diritto alla mobilità dei passeggeri.

Nel corso degli anni il nome dell'azienda di trasporto pubblico di Cagliari è passato dalla Società Strade Ferrate del Campidano alla Tranvia del Campidano, alla Tranvia del Campidano e Poetto, seguite dalle Tranvie della Sardegna, ACT - Azienda Consorziale Trasporti, e CTM - Consorzio Trasporti e Mobilità, fino all'attuale composizione societaria CTM S.p.A.

Nel corso dei decenni, l'azienda è stata oggetto di profonde trasformazioni. Ma forse nessun cambiamento è stato tanto audace e significativo come quello che CTM sta portando avanti insieme al Comune di Cagliari, alla Città Metropolitana e al Comune di Quartu Sant'Elena, oltre che ai componenti del CdA.

Grazie ai finanziamenti messi a disposizione, sono stati destinati a CTM oltre 146 milioni di euro, con cui l'azienda ha intrapreso un viaggio verso la trazione elettrica con la progressiva sostituzione dei bus a gasolio con mezzi full electric. 108.514.772 € provengono dal PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), 7.221.916 € dal PSNMS (Piano Strategico Nazionale Mobilità Sostenibile) Comune di Cagliari, 2.720.649 € dal PSNMS Città Metropolitana di Cagliari (2019-2023), 13.788.936 € dal PSNMS Città Metropolitana di Cagliari (2024-2028) e 14.087.708 € dal PSNMS Città Metropolitana di Cagliari (2029-2033).

STRUTTURA GIURIDICA



CTM IN NUMERI

8 Comuni interessati dal servizio	320.994 abitanti Popolazione residente	350.849 abitanti Utenza potenziale servita
402 km² Superficie territoriale Comuni serviti	353 km Lunghezza totale delle linee	9 Minuti Frequenza media transiti ora di punta
38,59 km/anno Offerta per abitante	32 di cui 3 filoviarie Linee	47.820.799* Viaggiatori anno virtuali totali
131.016 Viaggiatori/giorno	188 Vetture in servizio all'ora di punta	12.379.650 km Vetture km/anno
279 Fermate dotate di palina elettronica	974 Fermate	207 Fermate dotate di pensilina
365 Giorni di operatività	3 Sede con uffici/biglietteria	1 Deposito

PASSEGGERI TRASPORTATI NEL 2023

131.016 per giorno - 47.820.799* per anno

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

FLOTTA

Il parco mezzi di CTM S.p.A al 31/12/2023 era costituito da 285 veicoli: 253 autobus, di cui 7 veicoli di classe M1 attrezzati specificamente per il trasporto delle persone con disabilità per l'erogazione del servizio Amicobus, e 32 filobus. **Nello specifico:**

7 veicoli
diesel di classe M1,
lunghezza 5-6 metri,
per il servizio Amicobus

11 autobus
(classe I) elettrici a batteria,
lunghezza 6 metri

8 autobus
(classe I) diesel,
lunghezza 7 metri

20 autobus
(classe I) diesel,
lunghezza 8-9 metri

31 autobus
(classe I) diesel,
lunghezza 10,5 metri

21 autobus (classe I)
elettrici a batteria,
lunghezza 12 metri

139 autobus
(classe I) diesel,
lunghezza 12 metri

16 autobus snodati
(classe I) diesel,
lunghezza 18 metri

26 filobus
12 metri, con marcia autonoma
a motogeneratore diesel

6 filobus
12 metri, con marcia
autonoma a batteria

Complessivamente 278 veicoli sono dotati di un sistema di videosorveglianza (sia internamente che esternamente al veicolo) in grado di rilevare incidenti a veicoli e persone. Tutti i veicoli della flotta sono dotati di aria condizionata. L'anzianità media della flotta, al 31 dicembre 2023, era 9,6 anni per gli autobus e 9,8 anni per i filobus.

Nel corso del 2023 sono stati immessi in servizio i seguenti veicoli: 10 autobus diesel di ultima generazione da 9 metri rispondente allo standard Euro VI; 21 autobus elettrici a batteria da 12 metri con sistema di ricarica plug-in, che vengono ricaricati nel deposito autofiloviario di via Ciusa tramite la nuova infrastruttura di ricarica per mezzi elettrici divenuta operativa nell'ultimo trimestre del 2023.

I veicoli elettrici e le infrastrutture sono stati finanziati con fondi PON Metro.

Nel progetto di rinnovo della flotta con veicoli a zero emissioni nel 2024 è previsto l'arrivo di 45 nuovi autobus elettrici a batteria: 7 autobus elettrici da 6 metri con sistema di ricarica plug-in e 38 autobus da 12 metri con sistema di ricarica misto (pantografo e plug-in). Questi 45 veicoli elettrici costituiscono la prima tranche di consegne dei 157 autobus elettrici acquistati nel 2023 da CTM tramite finanziamento PNRR.

Tutti i nuovi mezzi sono dotati di: cartelli indicatori; sistema multimediale per l'informazione della clientela a bordo e a terra; contapasseggeri; videosorveglianza; sistema data recorder; router WiFi; dispositivi di monetica avanzata e Pos; sistemi avanzati di assistenza alla guida (telecamere per la visione periferica e visione degli angoli ciechi, sistemi di rilevamento ostacoli, ecc.) Attraverso questo rinnovo l'anzianità della flotta di CTM passerà dagli attuali 9,6 anni (al 31 dicembre 2023) a circa 9 anni al 31 dicembre 2024.

SERVIZI OFFERTI

Trasporto pubblico urbano su gomma nei Comuni di Cagliari, Quartu Sant'Elena, Selargius, Monserrato, Quartucciu, Elmas, Assemini, Decimomannu mediante servizi automobilistici e filoviari che garantiscono collegamenti capillari sia nei giorni feriali che festivi, con: **n. 3.419 corse per giorno** (media giornaliera per giorno feriale invernale), **n. 974 fermate**, **n. 12.379.650 km di percorrenza annua** da contratto di servizio incluso Amico Bus (anno 2023).

LINEE

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

LE LINEE

Linea 1 Gioia - Brotzu - Gioia

Linea 3 Castellani - Sole - Castellani

Linea 5 Filoviaria Llucc - Cinquini - Llucc

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

Linea 6 Andorra - Sant'Elia - Andorra

Linea 7 Yenne - Yenne

Linea 8 Matteotti - Policlinico - Matteotti

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

Linea 9 Stazione Decimomannu - Roma

Linea 10 Sant'Ignazio - Binaghi - Sant'Ignazio

Linea 13 Giudicati - Is Corrias - Giudicati

Linea 15 Fosse Ardeatine - Fosse Ardeatine

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

Linea 17 Gallus - Staz. Metro Gottardo - Gallus

Linea 18 Chiaramonti - Chiaramonti

Linea 19 S.Lucia - IV Novembre - Santa Lucia

Linea 20 Buoncammino - P.D. Francesca
Buoncammino

Linea 29 San Benedetto - Policlinico Universitario
SanBenedetto

Linea 30 Filoviaria Matteotti - Br. Sassari - Matteotti

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

Linea QEX Filoviaria Matteotti - Br. Sassari - Matteotti

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

Linea 40 Br. Sassari - Br. Sassari

Linea 41 Br. Sassari - Br. Sassari

Linea 1Q Brigata Sassari - Terra Mala - Brigata Sassari

Linea M Matteotti - San Gottardo - Matteotti

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

Linea PQ Matteotti - IV Novembre - Matteotti

Linea QS Deliperi - Lungo Saline - Deliperi

Linea QSA IV Novembre - Cittadella Universitaria
IV Novembre

Linea QSB Deliperi - IV Novembre - Deliperi

Linea CEP Pitagora - Pitagora

Linea UEX Abruzzi - Policlinico - Abruzzi

Linea GSS Matteotti - Giorgino - Matteotti

Amicobus Servizio a chiamata

SERVIZI DEDICATI E STAGIONALI

Servizi estivi

3P Giovanni XXIII - Ospedale Marino - Giovanni XXIII

Linea 5 ZeEus Automobilistica e filoviaria Llucc
Osp. Marino - Llucc

Linea 11 Amsicora - Calamosca - Amsicora

7 Notturna Yenne - Yenne

Linea PEX Matteotti - Ospedale Marino - Matteotti

Servizi notturni

Linea 1N Gioia - Brotzu - Gioia

Linea 9N Stazione Decimomannu - Roma

Circolare ER Matteotti - Quartu Sant'Elena,
Quartucciu - Selargius - Monserrato - Matteotti

Linea litoranea Matteotti - Flumini - Matteotti

Circolari festive

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

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

Linea litoranea
(Pasqua, Natale e Capodanno)

• ORARI E FREQUENZE

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

3

LE REGOLE DEL VIAGGIO



LE REGOLE DEL VIAGGIO

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

SISTEMA TARIFFARIO, ABBONAMENTI IN SERVIZIO

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

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

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

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

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



Corsa semplice

€ 1,30 CS

a tempo da 90' (urbana)

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



Corsa semplice integrata

€ 2,00 CSI

integrata (MetroCagliari + CTM)

a tempo da 120' (urbana)

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



Carnet da 12 corse semplici

€ 13,00 CS12

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

validità: 90 minuti dal momento dell'obliterazione, sull'intera rete esclusa MetroCagliari



Biglietto giornaliero

€ 3,30 BG

con validità 24 ore

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



Abbonamento settimanale

€ 12,00 ASI

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



Biglietto a bordo

+ € 0,50

È possibile acquistare i biglietti a tempo da 90 minuti anche a bordo con sovrapprezzo di € 0,50. Dal lunedì al venerdì solo al capolinea, fino ad esaurimento scorte, dalle 7.00 alle 20.00 al capolinea e a tutte le fermate dalle 20.00 alle 7.00 Sabato, domenica e festivi al capolinea e a tutte le fermate

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

Abbonamento Mensile Studenti

€ 21,00 AMS**

Validità: mese solare sull'intera rete e per un numero illimitato di viaggi. Può essere acquistato anche per i mesi di luglio e agosto. Per l'utilizzo è necessario portare con sé un documento di riconoscimento o la card CTM nominativa. Lo status di studente deve essere confermato, ogni anno scolastico, compilando l'apposito modulo presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari o seguendo le istruzioni sul sito www.ctmcagliari.it.

Abbonamento Mensile Impersonale

€ 34,50 AMI

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

Abbonamento Mensile Over 65

€ 16,50 AMO65

Validità: mese solare sull'intera rete e per un numero illimitato di viaggi. Per l'utilizzo è necessario portare con sé un documento di riconoscimento o la card CTM nominativa.

Gli abbonamenti mensili possono essere acquistati tramite l'applicazione CTM Busfinder, l'app Around Sardinia (Solo abbonamenti impersonali), presso i CTM Point, le emettitrici automatiche e tutti i punti vendita abilitati, dal giorno 25 del mese antecedente.

L'elenco dei punti vendita abilitati è disponibile sul sito www.ctmcagliari.it. Gli abbonamenti non utilizzati nel mese di validità non saranno rimborsati. Il cliente titolare di abbonamento personale deve sempre riportare sul documento di viaggio, prima dell'utilizzo, i dati anagrafici richiesti.

Abbonamento Annuale Impersonale

€ 303,00 AAI

Validità: 12 mesi solari dal mese di decorrenza sull'intera rete e su MetroCagliari per un numero illimitato di viaggi. Per il primo acquisto bisogna richiedere la card CTM o utilizzare l'app Busfinder o Around Sardinia.

Abbonamento Annuale Studenti

€ 175,00 AAS**

Validità: da settembre ad agosto sull'intera rete e su MetroCagliari per un numero illimitato di viaggi. Per il primo acquisto è necessario richiedere la CTM card dichiarando lo status di studente presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari o tramite registrazione sul sito www.ctmcagliari.it per gli acquisti su Busfinder. Lo status di studente deve essere confermato ogni anno scolastico, compilando l'apposito modulo presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari o seguendo le istruzioni sul sito www.ctmcagliari.it. Per l'anno scolastico 2024/2025, l'abbonamento annuale studenti è acquistabile sino al 31 dicembre 2024.

Abbonamento Annuale Over 65

€ 135,00 AAO65

Validità: 12 mesi solari dal mese di decorrenza sull'intera rete e su MetroCagliari per un numero illimitato di viaggi. Per il primo acquisto è necessario richiedere la card CTM. Gli abbonamenti annuali possono essere acquistati a Cagliari presso il CTM Point di viale Trieste 151 o tramite l'app CTM Busfinder secondo le modalità descritte nell'applicazione.

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

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

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

****Per l'anno scolastico 2024/2025** 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 28/27 del 31 luglio 2024). La riduzione è pari al 80% della tariffa, per gli studenti UNDER 28 appartenenti a nuclei familiare con reddito Isee sino a 25.500 e dal terzo abbonamento studenti acquistato nell'ambito dello stesso nucleo familiare. Per i redditi Isee sopra la soglia dei 25.500 €, con età UNDER 28, la riduzione è pari al 60%.

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

STATUS DI STUDENTE

Sono considerati studenti gli alunni iscritti alle scuole elementari, medie inferiori e superiori, pubbliche, parificate o paritarie, all'Università o ai corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Sardegna o dagli Enti delegati, comunque con età non superiore ai 35 anni. Per il primo acquisto tramite CTM Card è necessario attivare lo status studente richiedendo la card CTM presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari.

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

LE CARD CTM

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

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

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

DUPLICATO DELLA CTM CARD

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

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

1. compilare il modulo (per i minorenni 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) all'interno del modulo di richiesta duplicato, allegando copia non autenticata di un documento d'identità del sottoscrittore.



ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO

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

Presso l'ufficio biglietteria/informazioni:

CTM POINT Viale Trieste 151, Cagliari

Orario di apertura:

8.15 - 13.00 / 14.30 - 18.00, lunedì, martedì e giovedì;

8.15 - 13.00, mercoledì e venerdì;

Sabato, domenica e festivi chiuso

CTM POINT Via Brigata Sassari, Quartu

Orario di apertura:

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

Presso Punti vendita autorizzati

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

Tramite le emettitrici automatiche ai seguenti indirizzi:

PIAZZA MATTEOTTI Cagliari, (fianco biglietteria) aperta 24 ore su 24

PIAZZA MATTEOTTI Cagliari, (Capolinea 30/31 fronte stazione FS) aperta 24 ore su 24

PIAZZA GIOVANNI XXIII Cagliari, aperta 24 ore su 24

VIA ALGHERO Cagliari, aperta 24 ore su 24

POLICLINICO UNIVERSITARIO aperta 24 ore su 24

VIA BRIGATA SASSARI Quartu S.Elena, (presso CTM Point) dal lunedì al sabato: 6:00 - 19:00

Tramite le applicazioni Busfinder e AroundSardinia

Busfinder è disponibile per dispositivi iOS, Android e Huawei.

AroundSardinia è disponibile per iOS, Android e WebApp.

A bordo degli autobus

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

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

AROUND SARDINIA

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

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

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



Titoli di viaggio integrati

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

Nelle aree sopra indicate è possibile utilizzare sui mezzi aziendali, previa validazione con gli appositi QR code presenti a bordo, anche gli abbonamenti integrati emessi dagli altri vettori. Gli abbonamenti integrati sono disponibili solo nella tipologia mensile e sono acquistabili esclusivamente sull'app Busfinder. Devono essere validati a bordo o in stazione inquadrando il QR code.

Modalità di accesso sull'autovettura per gli abbonati

- Validare sempre al momento dell'accesso sull'autobus l'abbonamento avvicinando la card contactless alla validatrice o inquadrando il QR code per i titoli emessi tramite app Busfinder e Around Sardinia.
- Per gli abbonamenti personali su card non nominativa o tramite Busfinder/Around Sardinia, è obbligatorio portare con sé un documento di riconoscimento insieme al titolo di viaggio.
- Nel caso in cui non fosse possibile eseguire una di queste procedure il cliente dovrà acquistare il biglietto.

REGOLE DI UTILIZZO

Tutti i titoli di viaggio devono essere validati sempre quando si sale a bordo: sia all'inizio del viaggio che al cambio di mezzo (trasbordo). I titoli di viaggio contactless si convalidano avvicinandolo alla validatrice. A conferma dell'avvenuta convalida, la validatrice emette una luce verde. I titoli multicorsa (biglietti di corsa semplice multipli o multiplo 12 corse 90 minuti) possono essere utilizzati 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 dei titoli possono essere verificati in tutte le validatrici presenti sui mezzi premendo il tasto "ok" presente in alto a destra sulla validatrice.

I titoli di viaggio su CTM card e i biglietti si convalidano avvicinandoli alla validatrice



I titoli di viaggio acquistati tramite Busfinder si convalidano inquadrando uno dei QR code presenti a bordo



TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio devono essere, di norma, acquistati prima di salire a bordo presso le rivendite autorizzate, presso le emettitrici self-service, o attraverso l'app Busfinder o Around Sardinia. È comunque possibile l'acquisto a bordo dei titoli con pagamento di sovrapprezzo nei giorni e orari indicati in fermata e in vettura. I titoli di viaggio, ad eccezione degli abbonamenti impersonali, non sono cedibili. Per tutte le modalità di trasporto, i titoli di viaggio devono essere esibiti al personale aziendale incaricato delle verifiche ed essere conservati fino al termine della corsa. I passeggeri privi di regolare titolo di viaggio non saranno ammessi a bordo. La convalida dei titoli di viaggio su card o biglietto dovrà avvenire all'inizio della corsa, tramite le apposite validatrici. In caso di mancato funzionamento o di mancanza di validatrice a bordo, il passeggero è tenuto ad avvisare il conducente. I titoli di viaggio acquistati con l'app Busfinder o Around Sardinia devono essere validati inquadrando i QR code a bordo al momento della salita, mostrando la validazione in caso di verifica.

Qualora l'utente non sia in grado di dimostrare la validità del titolo di viaggio PERSONALE pur avendo con sé lo smartphone (assenza di linea dati, batteria scarica o altri eventuali malfunzionamenti dell'apparecchio) e nel caso non esibisca il documento di riconoscimento richiesto, nonché in tutti i casi di irregolarità del titolo di viaggio, il verificatore applicherà le sanzioni previste dall'Azienda su cui viene rilevata la violazione.

Nel caso in cui la sanzione sia dovuta esclusivamente a problemi di linea o batteria e pertanto la validità del titolo può essere accertata dall'operatore di un qualunque vettore, la sanzione può essere annullata direttamente dal vettore che l'ha emessa.

Nel caso di altri problemi (reset applicazione, reset account, guasto del dispositivo, etc.) in cui gli altri vettori sono impossibilitati a verificare la validità dell'abbonamento, il cliente ha facoltà di presentarsi, entro 72 ore dal momento della sanzione per la normativa sulla privacy, presso il CTM Point di viale Trieste a Cagliari, per la verifica della validità del titolo e richiedere l'annullamento della sanzione. Qualora venga verificata la validità del titolo, previa compilazione di apposito modulo di richiesta annullamento, la sanzione viene annullata contestualmente nel caso sia stata comminata da CTM. Se è stata emessa da un altro vettore verrà rilasciato un apposito modulo con cui presentarsi presso gli uffici del vettore per l'annullamento.

Nel caso di servizio extraurbano automobilistico, dove il controllo è effettuato da parte del conducente al momento della salita a bordo, qualora l'utente non riuscisse a dimostrare il possesso dell'abbonamento integrato e dei documenti richiesti, sarà tenuto ad acquistare un biglietto di corsa semplice con eventuale sovrapprezzo.

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE REGIONALI

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

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

È stato siglato un protocollo d'intesa con l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (A.N.M.I.C.) e l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, che garantisce supporto e assistenza gratuita ai beneficiari delle agevolazioni tariffarie. Questo servizio comprende anche la presentazione sul portale SUS delle richieste e della documentazione necessaria.

Per avere supporto e assistenza è possibile rivolgersi a:

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

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 l'ufficio di riferimento è la Direzione generale dei trasporti della Regione Autonoma della Sardegna, Assessorato dei trasporti, Servizio per il trasporto pubblico locale terrestre, Settore integrazione modalità di TPL
Via XXIX Novembre 1847, 27- 41 - 09123 Cagliari, mail: agevolazionitariffarie@regione.sardegna.it.

4

CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO



CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

DIRITTI DEL CLIENTE

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

LE REGOLE DEL VIAGGIO

Trasporto con bambini

Il cliente con regolare titolo di viaggio può far viaggiare gratuitamente un bambino tra 0 e 5 anni. Se si accompagnano più bambini in questa fascia d'età, è necessario acquistare un biglietto ogni due bambini. I passeggini sono trasportati gratuitamente. Un passeggino aperto, contenente il bambino, deve salire dalle porte centrali ed essere posizionato nello spazio riservato ai passeggeri con disabilità, con le ruote bloccate e rivolto all'indietro. Se lo spazio riservato è occupato da un passeggero con disabilità o da un altro passeggino aperto, eventuali altri passeggini devono essere ripiegati per poter viaggiare. I passeggeri con disabilità hanno sempre la priorità.

Trasporto di animali

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

Trasporto di cose

Il cliente può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm 25x30x50, oppure un solo carrellino per la spesa delle dimensioni standard. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. È consentito gratuitamente il trasporto di una bici pieghevole o di un monopattino, contenuti in un'apposita sacca, per ogni passeggero pagante. Non è, invece, permesso il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi. L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati. Il cliente risponderà dei danni che gli oggetti trasportati dovessero arrecare agli altri passeggeri o all'autobus.

Forze dell'ordine

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

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

Il libero percorso è così disciplinato:

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

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

Oggetti smarriti

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

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

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

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

Riprese televisive e foto-cinematografiche - interviste

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

DOVERI DEL CLIENTE

Il cliente ha il dovere di:

- utilizzare i mezzi di trasporto con un documento di viaggio valido;
 - 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;
 - 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 sporcare e non danneggiare i mezzi. Qualora si verificassero atti di vandalismo o danneggiamento, l'azienda procederà in sede civile e penale nei confronti dei responsabili;
 - non fumare né svapare all'interno dei mezzi;
 - non portare in vettura materiali infiammabili, acidi corrosivi o oggetti che possano risultare pericolosi;
 - non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave e 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 parlare ad alta voce al telefono e non attivare il vivavoce;
- 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;
- non suonare strumenti musicali a bordo senza autorizzazione rilasciata da CTM;
- non chiedere elemosina;
- togliere lo zaino dalle spalle in vettura per non intralciare gli spostamenti degli altri passeggeri;
- non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica;
- Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone.
- Pertanto potranno essere esclusi dal trasporto, anche se in possesso di apposito biglietto convalidato, coloro che:
 1. offendono o danno scandalo agli altri viaggiatori;
 2. non accompagnati, non siano in grado di badare a sé stessi;
 3. si rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine, di igiene e di sicurezza del servizio.

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

SANZIONI AMMINISTRATIVE

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

In caso di bigliettazione elettronica, l'obbligo di validazione, sia per i biglietti che per gli abbonamenti, è previsto sempre all'inizio di ciascun viaggio e in occasione di ogni trasbordo, in conformità delle apposite prescrizioni del gestore del servizio. I clienti che non ottemperino all'obbligo di validazione del titolo al momento dell'accesso al mezzo di trasporto saranno sanzionati in conformità del disposto della L.R. n. 17/2015, anche qualora provvedano a obliterare il biglietto successivamente alla presenza dei verificatori. I clienti che, a seguito di verifica effettuata da parte degli addetti aziendali che rivestono la qualifica di Agente di Polizia Amministrativa, risultino sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio non valido o scaduto, contraffatto o alterato saranno tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa. Le fattispecie di illecito sono previste dalla L.R. n. 17/2015 ai commi dell'art.4 - e dalla D.G.R. n.36/8 del 16.06.2016 e di seguito indicate.

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

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

Il cliente momentaneamente sprovvisto di abbonamento personale potrà estinguere la violazione pagando un importo fisso pari a 6€ (ridotto a 1/3, 2€ se pagato entro 60 giorni dall'accertamento/notifica), a condizione che presenti presso il CTM Point, entro i 5 giorni successivi all'accertamento della violazione, ovvero alla regolare notifica dell'illecito, il titolo di viaggio o provi comunque l'esistenza del diritto di trasporto.

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

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

Illecito e sanzione	pagamento entro 5 gg da accertamento o notifica (€)	pagamento entro 60 gg da accertamento o notifica (€)	pagamento oltre 60 gg da accertamento o notifica (€)
Mancanza di un valido e idoneo titolo di viaggio, o in assenza di validazione dello stesso all'inizio della tratta di viaggio – Art. 4, co. 2 L.R. 17/15	52,00 + 1,30 per tariffa evasa	65,00 + 1,30 per tariffa evasa	sino a 195,00 + 1,30 per tariffa evasa
Mancanza di convalida all'inizio di ciascuna tratta di viaggio successiva alla prima e in occasione di ogni trasbordo nei casi di bigliettazione elettronica Art. 4, co. 3 L.R. 17/15	1,73	1,73	5,20
Danneggiamento del veicolo o beni strumentali al trasporto pubblico – Art. 4, co. 10 L.R. 17/15	100,00	133,33	400,00
Utente momentaneamente sprovvisto dell'abbonamento personale al momento dell'accertamento che dimostri la titolarità al viaggio entro i 5 giorni dall'accertamento/contestazione (o dalla notifica per trasgressore minorenne/incapace o maggiorenne a cui non è stato possibile consegnare il verbale all'atto dell'accertamento) Art. 4, co. 5 L.R. 17/15	2,00	2,00	6,00

MODALITÀ DI ESTINZIONE DELLE VIOLAZIONI

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

- in vettura;
- presso il CTM POINT – Viale Trieste n. 151, Cagliari;
- a mezzo c/c postale n. 16732091 intestato a “CTM–Spa–Cagliari”, citando obbligatoriamente nella causale il numero del processo verbale;
- tramite bonifico bancario sul conto corrente iban IT11S0760104800000016732091 intestato a “CTM–Spa–Cagliari”, citando obbligatoriamente nella causale il numero del processo verbale;
- tramite il sito web www.ctmcagliari.it con pagoPA, avendo cura di inserire il numero del verbale nella causale di pagamento, o con carta di credito accedendo tramite la pagina personale al servizio di pagamento sanzioni e inserendo i dati richiesti.

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

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

IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE

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

5

RAPPORTI CON IL CLIENTE



RAPPORTI CON IL CLIENTE

ASSISTENZA E INFORMAZIONI AL CLIENTE

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

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

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

Ulteriori riferimenti sono costituiti da:

Sito internet: **www.ctmcagliari.it**

App Busfinder

Pagina **Facebook CTM SpA**

Account X **@CTM_Cagliari**

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

segnalazioni.ctmcagliari.it

Numero verde 800078870 attivo tutti i giorni dalle 8.30 alle 18.30

Numero telefonico 070 2091200, attivo dal lunedì al giovedì 9-13/14.30-17, venerdì 9-13

Sede aziendale, viale Trieste 159/3, orario di apertura dal lunedì al venerdì 9.00–13.00 martedì e giovedì 15.00–17.00.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

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

- **il sito internet www.ctmcagliari.it** (sul sito è predisposto un form che guida alla compilazione del reclamo);
- **il modulo cartaceo**

CTM ha predisposto un modulo cartaceo che facilita la raccolta delle segnalazioni e la loro gestione. Il modulo cartaceo è disponibile presso l'Ufficio Relazioni Esterne di viale Trieste 159/3, il CTM Point di viale Trieste 151 e sul sito www.ctmcagliari.it.

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

- **all'Ufficio Protocollo CTM** in viale Trieste 159/3;
- **di persona all'ufficio Relazioni Esterne** all'indirizzo sopra indicato, dal lunedì al venerdì 9.00-13.00; martedì e giovedì 15.00-17.00.
- **per posta a mezzo raccomandata A/R a CTM SPA**, Ufficio Relazioni Esterne, viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari;
- **via PEC ctmspa@legalmail.it**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

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

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

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

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

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

PORTALE ASSESSORATO DEI TRASPORTI RAS: "SEGNALA UN DISSERVIZIO"

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

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

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

RICHIESTE DI RIMBORSO

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

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

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

RISARCIMENTO DANNI A PERSONE O COSE

CTM ha stipulato la polizza RCA per la copertura dei danni a persone, cose o animali, derivanti dalla circolazione stradale.

Per qualsiasi istanza o informazione può essere inoltrata una richiesta a CTM tramite:

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

Si consiglia di prendere visione delle informazioni riportate nella sezione presente nel sito istituzionale **“Muoversi in Bus – Assicurazione e incidenti con i Bus CTM”**, all'interno della quale, a seconda della tipologia di sinistro, si possono scaricare i moduli da utilizzare ed inoltrare a CTM.

Per qualsiasi informazione o chiarimento, l'Ufficio Assicurazioni e Contenzioso è contattabile ai seguenti recapiti telefonici: 070 2091224 - 070 2091225 - 070 2091284. Orario di apertura, mattina: dal lunedì al venerdì 9:30 - 12:30. Pomeriggio: dal lunedì al giovedì 15:00 - 16:30 . Sabato, domenica e festivi chiuso. Agosto solo mattina lunedì-mercoledì-venerdì.

INCIDENTE DURANTE IL TRASPORTO

Nel caso in cui si verifichi un sinistro durante il trasporto su un autobus o filobus a danno di un passeggero, può essere inoltrata la richiesta di risarcimento danni direttamente a CTM tramite PEC o raccomandata A/R, indicando tutti gli elementi utili per l'accertamento del fatto. Per agevolare il danneggiato, nella predisposizione della richiesta, viene messo a disposizione da CTM il “Modulo sinistro terzo trasportato” scaricabile dal sito istituzionale www.ctmcagliari.it.

La pratica verrà gestita dall'Ufficio Assicurazioni e Contenzioso che provvederà ad aprire il sinistro presso la propria compagnia di assicurazione. In alternativa, il danneggiato può indirizzare la sua richiesta direttamente alla compagnia assicurativa di CTM i cui dati sono su www.ctmcagliari.it nella sezione “Muoversi in Bus Assicurazione e incidenti con i Bus CTM”.

Si consiglia al passeggero, in caso di incidente, di segnalarlo immediatamente al conducente, in modo che possa prestare soccorso e avisare l'azienda dell'accaduto.

Si ricorda ai passeggeri l'importanza di rispettare le regole durante il viaggio, come tenersi agli appositi sostegni quando si viaggia in piedi, evitare di sostare vicino alle porte centrali e utilizzare esclusivamente queste ultime per la discesa. Il rispetto di queste norme è fondamentale anche per garantire il buon esito di eventuali richieste di risarcimento per danni subiti a bordo.

In caso di mancato rispetto, il passeggero potrebbe vedere compromessa la possibilità di ottenere il risarcimento. Inoltre, la mancata messa in sicurezza dei passeggeri attribuisce agli adulti accompagnatori la responsabilità diretta per eventuali danni causati ad altri passeggeri.

INCIDENTE TRA UN VEICOLO CTM E UN ALTRO VEICOLO

In caso di incidenti dovuti a una collisione tra due veicoli, di cui uno appartenente a CTM, e considerate di essere dalla parte della ragione è possibile richiedere il risarcimento direttamente alla propria compagnia assicurativa, seguendo la procedura di risarcimento diretto. A tal fine, è necessario fornire la targa del veicolo CTM coinvolto.

Se il danneggiato non conosce la targa del veicolo CTM coinvolto, può inviare una richiesta scritta all'azienda utilizzando il "Modulo richiesta targa", disponibile per il download sul sito ufficiale www.ctmcagliari.it.

INCIDENTE CHE HA COINVOLTO PIÙ DI DUE VEICOLI

In caso di incidenti che coinvolgono più di due veicoli, tra cui uno di proprietà di CTM, o in situazioni in cui non si applica la procedura di risarcimento diretto (ad esempio, incidenti con pedoni), è possibile presentare una richiesta di risarcimento danni direttamente a CTM se si ritiene che l'azienda sia responsabile.

La richiesta può essere inviata tramite PEC o Raccomandata A/R, allegando tutti gli elementi utili per la gestione della pratica. Per facilitare questa procedura, CTM mette a disposizione il "Modulo denuncia di sinistro e richiesta risarcimento", scaricabile dal sito ufficiale www.ctmcagliari.it.

CTM si occuperà di aprire il sinistro presso la propria compagnia assicurativa. In alternativa, è possibile indirizzare la richiesta di risarcimento direttamente alla compagnia assicurativa di CTM. I relativi contatti sono disponibili sul sito nella sezione "Muoversi in Bus – Assicurazione e incidenti con i Bus CTM".

RICHIESTE DI ISTITUZIONE DI NUOVE FERMATE O PERCORSI

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

6

QUALITÀ DEL SERVIZIO



QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

L'azienda ha adottato i seguenti fattori di Qualità:

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

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

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

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

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

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

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

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

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

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

TEMPI DI ATTESA

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

AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

CTM si impegna a garantire tutte le corse programmate. In caso di sciopero del personale viene assicurato, in conformità con le vigenti disposizioni di Legge e con accordi con le Organizzazioni Sindacali, lo svolgimento del servizio secondo le modalità previste dallo sciopero. La comunicazione dello sciopero avviene, con un anticipo di almeno 5 giorni, tramite tutti i canali istituzionali aziendali (sito internet, messaggio scorrevole presso le paline elettroniche di fermata) e attraverso la pagina Facebook e l'account X di CTM. Dello sciopero vengono informati anche gli Organi di stampa, secondo quanto previsto dalla normativa.

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

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

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

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

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

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

Sono inoltre disponibili emettitrici automatiche di titoli di viaggio presso:

- Piazza Matteotti, Cagliari (fianco biglietteria) aperta 24 ore su 24;
- Piazza Giovanni XXIII, Cagliari: aperta 24 ore su 24;
- Via Alghero: aperta 24 ore su 24;
- Policlinico Universitario: aperta 24 ore su 24;
- via Brigata Sassari, Quartu Sant'Elena (presso CTM Point) dal lunedì al sabato orario 6:00/19:00

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

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

INFORMAZIONI AI CLIENTI

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

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

CTM PER L'ACCESSIBILITÀ

Prima del viaggio è importante informarsi se la fermata desiderata è abilitata al trasporto delle persone con disabilità, consultando l'elenco presente su www.ctmcagliari.it, sull'app Busfinder o chiamando il numero verde 800004433. Per consentire alle persone con disabilità che devono utilizzare il servizio di avere un'adeguata informazione, nelle pensiline e all'interno dei bus sono affissi appositi adesivi riportanti le istruzioni operative per il viaggio. Il numero telefonico dedicato ai disabili per la presentazione dei reclami è 070 2091200



Per riconoscere dove e come

Nelle fermate accessibili, ossia quelle dove sussistono le condizioni di sicurezza, sono presenti adesivi di colore verde o blu come quelli rappresentati. La presenza **dell'adesivo verde** significa che la fermata è abilitata all'uso della pedana manuale per la salita e la discesa dal bus anche senza accompagnatore. La presenza **dell'adesivo blu** significa che la fermata è abilitata all'uso della pedana manuale per la salita e la discesa dal bus solo con l'aiuto dell'accompagnatore.

La presenza dell'adesivo arancione indica che la fermata non è accessibile.

Quando si deve salire sul bus

- Far capire con un cenno al conducente del bus in arrivo l'intenzione di salire a bordo. Nel caso in cui la fermata sia ostruita (o non adatta all'uso della pedana manuale) il conducente sarà impossibilitato a far salire a bordo la persona con disabilità.
- Una volta che il conducente, valutata la sicurezza della fermata, avrà aperto la pedana, salire autonomamente o con l'aiuto di un accompagnatore. Il conducente darà tutte le informazioni utili per allacciare correttamente le cinture, dove presenti, o prenotare la fermata ma non avrà il compito di assistere il cliente nelle fasi di salita e di discesa dal bus.

Quando si è a bordo

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

Quando si deve scendere

- Premere per tempo il pulsante di richiesta di fermata.
- Attendere che il conducente, valutata la condizione di sicurezza della fermata, apra la pedana e autorizzi la discesa, prima di slacciare la cintura di sicurezza e liberare dal freno la sedia a rotelle.
- Nel caso in cui la fermata sia ostruita (o non adatta all'uso della pedana manuale), il conducente potrà proporre la discesa alla fermata idonea più vicina.
Per maggiori informazioni è attivo il numero verde 800004433, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30 e il sabato dalle 8.00 alle 14.30.

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

AMICOBUS

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

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

Chi può accedere al servizio

Amicobus è dedicato alle seguenti categorie di persone:

- 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.

Operatività

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

Prenotazione

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

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

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

Mattina

Lunedì - Giovedì >> 8.00 – 13.00

Venerdì >> 8.00 – 13.00

Sabato >> 8.00 – 10.00

Pomeriggio

Lunedì / Sabato >> 15.00 – 18.00

La prenotazione deve pervenire il giorno prima l'utilizzo del servizio. Al fine di agevolare le prenotazioni per la giornata del lunedì, le richieste 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 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 3482502731 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). Anche la prenotazione via web prevede la conferma del servizio mediante telefonata dell'operatore. Quando il cliente viene ricontattato per la conferma gli saranno comunicate le informazioni relative alla partenza: l'ora di passaggio del mezzo presso il punto richiesto, sia all'andata che al ritorno.

Come si accede al servizio

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

La procedura, completamente informatizzata, richiede:

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

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

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

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

Vetture e posti disponibili

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

Costo del servizio

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

Amicobus Estate

Dal 1 luglio e fino alla prima settimana di settembre, Amicobus viene esteso anche ai fine settimana (sabato e domenica) del periodo estivo con un servizio dedicato al Poetto. La prenotazione deve avvenire esclusivamente chiamando il numero verde di Amicobus 800259745. Il servizio del fine settimana dedicato al Poetto è attivo il sabato dalle 14:00 alle 20:00 e la domenica dalle 8:00 alle 20:00. La prenotazione: per usufruire del servizio il sabato si prenota il venerdì dalle 15:00 alle 19:00, mentre per utilizzarlo la domenica si prenota il sabato dalle 8:00 alle ore 10:00. Sulle vetture del servizio dedicato al Poetto è presente l'assistente di bordo che supporta il passeggero esclusivamente nella fase di salita (incarozzamento a bordo e ausilio nell'allacciamento della cintura di sicurezza) e discesa dal mezzo in sicurezza.

Trattamento dei dati

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

SITO INTERNET

Dopo aver integrato nell'app Busfinder funzionalità dedicate a ciechi e ipovedenti, CTM prosegue il suo impegno per l'accessibilità, adattando anche il sito internet per garantire che non solo i mezzi di trasporto, ma anche le informazioni siano completamente accessibili.

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

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

Il software adottato da CTM garantisce l'accessibilità del sito web agendo su due aspetti principali: un'interfaccia dedicata e l'impiego di Intelligenza Artificiale (IA). Questi interventi rispettano le normative europee e nazionali, e seguono le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1), lo standard internazionale per l'accessibilità web.

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

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

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

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

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

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

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

APP BUSFINDER

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

- Funzionalità “assistente di viaggio” con annuncio di prossima fermata fino alla destinazione prescelta;
- Possibilità di segnalare la presenza in fermata alla sala operativa, in modo tale che il conducente sia informato preventivamente della presenza di un cieco o ipovedente ed effettui la fermata;
- Ottimizzazione della sintesi vocale.

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

Sicurezza del viaggio

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

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

Sicurezza personale e patrimoniale

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

- denunce per furti, danni e molestie ai viaggiatori.

Pulizia e comfort

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

viene effettuata con le seguenti modalità e frequenze:

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

Comfort di viaggio:

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

Inoltre, per il servizio a chiamata Amicobus, sono disponibili 8 veicoli attrezzati specificamente per il trasporto delle persone con disabilità; tali mezzi sono dotati di:

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

Tutela ambientale

CTM effettua periodici interventi per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente. Complessivamente, al 31 dicembre 2023, il 97,5% della flotta di CTM rientrava all'interno dello standard EURO V o superiore, con il 22,5% dell'intera flotta ad emissioni zero (filobus e bus elettrici a batteria).

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

- L'1,1% dei veicoli rispetti la normativa EURO 4 (classe M1 per servizio Amicobus);
- L'1,4% dei veicoli rispetti la normativa EURO 6 (classe M1 per servizio Amicobus);
- il 58,2% degli autobus rispetti la normativa EURO V – EURO V-EEV;
- Il 16,8% degli autobus rispetti la normativa EURO VI;
- Il restante 22,5% del parco sia costituito da veicoli a zero emissioni (ZEV) filobus e bus elettrici.

L'energia elettrica acquistata da CTM, sia per la trazione dei veicoli che per gli altri usi aziendali (officine, deposito, uffici, paline elettroniche, ecc.), proviene da produzione da fonti rinnovabili, certificata tramite il meccanismo di Garanzia d'Origine. A seguito dei rinnovi della flotta previsti, si prevede che per la fine del 2024 il 34% del totale del parco mezzi aziendale sarà costituito da veicoli elettrici (filobus e bus a batteria) a zero emissioni.

Riconoscibilità del personale

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

Informazioni ai clienti

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

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

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

Soddisfazione del cliente (customer satisfaction)

Con cadenza semestrale CTM pianifica ed esegue le indagini sulla soddisfazione della clientela in relazione ai servizi erogati. Le indagini vengono svolte tramite la somministrazione di un questionario, secondo metodi e criteri concertati con la Regione Autonoma della Sardegna, a bordo delle linee in servizio sulla rete CTM, in corrispondenza del servizio invernale e di quello estivo. I rilievi mirano a valutare sia la qualità del servizio attesa che quella percepita dai clienti durante l'utilizzo. Inoltre, possono essere effettuate ulteriori rilevazioni in base a specifiche richieste della Regione Sardegna o dell'azienda.

Ogni anno viene anche condotta un'indagine sulla soddisfazione degli utenti del servizio a chiamata Amico Bus, progettato per garantire il diritto alla mobilità delle persone con disabilità.

Risultati dell'indagine anno 2023

Nel 2023, sono state effettuate le 2 indagini previste dal Contratto di Servizio in vigore con la Regione Autonoma della Sardegna. I risultati medi complessivi dei livelli di qualità attesa e percepita sono mostrati nella tabella seguente:

Risultati dell'indagine anno 2023

PARAMETRO	Qualità attesa	Qualità percepita
FREQUENZA	9,44	7,32
ACQUISTO BIGLIETTI DA 90' NELLE RIVENDITE AUTORIZZATE	9,22	8,17
CONVALIDA A BORDO DEL TITOLO DI VIAGGIO	9,21	8
INFORMAZIONI GENERALI IN FERMATA	8,27	7,41
INFORMAZIONI SU SICUREZZA A BORDO	8,95	8,09
INFORMAZIONI SU TRAGITTO IN FERMATA	8,8	7,65
INFORMAZIONI SU TRAGITTO SU INTERNET/APP	9,17	8,28
INFORMAZIONI SU ORARIO/FREQUENZA SU INTERNET/APP	9,52	8,13
INFORMAZIONI SU ORARIO/FREQUENZA IN FERMATA	9,24	7,49
INFORMAZIONI SU TARIFFA E SANZIONI A BORDO	7,92	7,96
DURATA DEL VIAGGIO	8,43	7,73
PUNTUALITÀ/REGOLARITÀ	9,56	7,32
DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DI GUIDA	9,10	7,75
COMPETENZE DEL PERSONALE DI GUIDA	9,24	7,45
ASPETTO DEL PERSONALE DI GUIDA	7,96	8,69
STATO DELLE FERMATE	8,33	6,64
AFFOLLAMENTO A BORDO NON ECCESSIVO	8,54	7,16
PULIZIA DEI VEICOLI	9,17	6,79
CONDIZIONI DEI SUPPORTI PRESENTI A BORDO	9,35	7,96
PRESENZA DOTAZIONI DI SICUREZZA	9,5	8,46
RUMORE A BORDO NON ECCESSIVO	6,95	6,59
SICUREZZA DEL VIAGGIO	9,74	8,3
SICUREZZA PERSONALE	9,79	7,57
TOTALE COMPLESSIVO	8,92	7,69

SISTEMI DI GESTIONE

Al fine di perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, garantire la fornitura regolare di un servizio di trasporto pubblico in grado di rispondere alle esigenze dei clienti e accrescere la loro soddisfazione, affrontare prontamente rischi e opportunità, assicurare la conformità ai requisiti del servizio individuati, CTM ha istituito un Sistema di Gestione Integrato conforme alle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2023.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato, introdotto a dicembre 2023, è il seguente: **progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale; manutenzione, riparazione ed approntamento dei veicoli.**

Relativamente ad alcuni aspetti importanti per la qualità del servizio offerto, si forniscono alcuni dati del consuntivo 2023 e gli obiettivi per il 2024.

Principali fattori di qualità

fattore di qualità	indicatore di qualità	unità di misura	consuntivo 2023	obiettivi 2024
sicurezza	bus con sistema di allarme	% bus equipaggiati	97,5%	97,5%
	bus con sistema di telecamere a bordo (TVCC)	% bus equipaggiati	97,5%	97,5%
erogazione del servizio	99,5%	100%	99,5%	100%
produzione del servizio	linee TPL	n. linee	32	32
	lunghezza della rete	km	330	330
	distanza media tra le fermate	m	450	450
	velocità media commerciale	km/h	16	16
	offerta chilometrica (senza Amicobus)	km annuali	12.196.539	12.348.277
	offerta chilometrica per abitante	km/abitante	38,69	38,93
	area servita	km²	402	402
pulizia	pulizia radicale mezzi/ anno	n. mezzi	6.096	6.110
	pulizia giornaliera mezzi/ anno	n. mezzi	61.065	61.100
	pulizia pensiline/anno	n. pensiline	2.472	2.472
Comfort e servizi per persone con disabilità	mezzi con pianale ribassato	% mezzi	97,5%	97,5%
	mezzi con aria condizionata	% mezzi	100%	100%
	mezzi con pedana per persone con disabilità	% mezzi	100%	100%

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

Il Bilancio di Sostenibilità

L'andamento degli indicatori di sostenibilità ambientale, sociale ed economica viene comunicato agli stakeholder attraverso il Bilancio di Sostenibilità CTM, documento redatto annualmente e consultabile su www.ctmcagliari.it nella sezione “Bilancio di Sostenibilità”. All'interno sono presenti anche informazioni sui valori e la cultura in CTM, le strategie aziendali, l'impegno nei confronti delle comunità servite. Attraverso il Bilancio, CTM applica gli obblighi in materia di comunicazione esterna definiti dalle norme ISO, che regolano il Sistema di Gestione Integrato.

Il Bilancio di Sostenibilità CTM contiene riferimenti alle Informative degli Standard GRI del Global Reporting Initiative, ente internazionale che ha creato degli standard per la rendicontazione delle performance in tema di sostenibilità utilizzati da oltre 10.000 aziende in più di 100 Paesi. Per qualsiasi richiesta di chiarimenti relativa ai contenuti è attiva la mail sostenibilita@ctmcagliari.it.

Gli aspetti del servizio certificati: fattori e indicatori di qualità

Nella tabella che segue sono elencati gli obiettivi 2024 degli indicatori di qualità relativi alla norma UNI EN 13816:2002. I valori esprimono la percentuale di clienti che, nelle varie linee certificate, usufruiscono di un servizio conforme a quanto previsto.

fattore di qualità	indicatore di qualità	unità di misura	consuntivo 2023	obiettivi 2024
informazioni e servizi per i clienti	amicobus	km	179.916	170.000
	call center	fascia disponibilità	8:30 – 18:30	8:30 – 18:30
	fermate rete	n. fermate	989	989
	paline elettroniche	n. paline installate	279	279%
	bus con sistema audiovisivo	% bus	97,5%	>97%
	punti vendita di biglietti	n. punti vendita	346	350
informazioni e servizi per i clienti	punti di emissione titoli e ricarica CTM CARD self-service con TVM emissione e duplicato CTM CARD	n. installazioni	4 emettitrici self service/ 3 punti vendita con operatore	8 emettitrici self service/ 3 punti vendita con operatore
	acquisto titoli on-line con smartphone/tablet	fascia oraria di disponibilità	24h/24h	24h/24h
	risposta ai reclami	n. giorni di risposta	30 dal ricevimento	30 dal ricevimento
rispetto per l'ambiente	bus 100% elettrici (autobus e filobus)	n. bus 100% elettrici	64 (32 autobus+32 filobus)	106 (74 autobus+32 filobus)
	autobus ibridi	n. autobus ibridi	5	5
	filobus	n. filobus	32	32
	autobus diesel convenzionale con motore EURO V o migliorativo	% autobus	98,6%	>98%

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- *Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici" che dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento.*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 e DPCM del 30 dicembre 1998 "Disposizioni per la redazione della Carta".*
- *Decreto Legislativo 422/97 "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'art.4, comma 4, della Legge 15 marzo 1997 n. 59".*
- *Legge n. 281 del 30 luglio 1998 "Disciplina dei diritti e doveri dei consumatori e degli utenti".*
- *Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti".*
- *D.Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59.*
- *Decreto Assessore dei Trasporti, Regione Autonoma della Sardegna n. 10 del 29 gennaio 2003 "Libero percorso per ufficiali e agenti di polizia giudiziaria".*
- *Legge Regionale n. 21 del 7 dicembre 2005 "Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna" che, nell'ambito della riorganizzazione e dello sviluppo del trasporto collettivo pubblico nell'ambito regionale, prevede l'adozione della Carta regionale dei servizi di mobilità.*
- *Legge n.244 del 24 dicembre 2007, art. 2, comma 461 (Legge finanziaria 2008) Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato.*
- *D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005, art. 2, lett. g) e art. 101 Codice del Consumo.*
- *Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai "diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004".*

- *D.Lgs n. 169 del 4 novembre 2014 Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.*
- *Legge regionale n. 17 del 3 luglio 2015 recante “Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale”.*
- *Deliberazione Giunta regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 49/14 del 28.11.2006 - L.R. 7 dicembre 2005, n.21 – Direttive di applicazione e atto preliminare alla definizione e alla progettazione dei servizi minimi.*
- *Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 36/8 del 16 giugno 2016 “Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale (legge regionale 3 luglio 2015, n. 17). Atto di indirizzo interpretativo e applicativo, ai sensi dell'art. 8, comma 1 lett. a), della L.R. n. 31/1998. Direttive applicative.”.*
- *Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 20/6 del 12 aprile 2016 “Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21.”*
- *Deliberazione della Giunta Regionale della Regione autonoma della Sardegna n. 40/4 del 6 luglio 2016 “Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21. Rettifica”.*
- *Deliberazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 28/2021.*
- *Contratto di Servizio stipulato con la Regione Autonoma della Sardegna.*



www.ctmcagliari.it



Direzione CTM S.p.A.

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

Informazioni utili in tempo reale

Call center numero verde

800 078 870

(risponde tutti i giorni dalle 8.30 alle 18.30)

Ufficio Relazioni Esterne

Segnalazioni anomalie e inoltro reclami

viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari

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

Orario di apertura

9.00–13.00 dal lunedì al venerdì
15.00–17.00 martedì e giovedì.
Sabato, domenica e festivi chiuso.

Invio reclami:

tramite il portale

<https://segnalazioni.ctmcagliari.it>

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

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

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

Ufficio Contenzioso

viale Trieste 147/6, 09123 Cagliari

telefono 070 2091224/5

Orario di apertura

9:30-12:30 dal lunedì al venerdì
15.00–16.30 dal lunedì al giovedì
Sabato, domenica e festivi chiuso

Ufficio oggetti smarriti

c/o Centro autofiloviario CTM

viale Ciusa 14, Cagliari

telefono 070 2091316

Orario di apertura

9.00–18.00 dal lunedì al sabato.

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

CTM POINT

viale Trieste 151, Cagliari

Orario di apertura

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

CTM POINT

Via Brigata Sassari, Quartu Sant'Elena

Biglietteria automatica

Orario di apertura tutto l'anno:

6.00–19.00 dal lunedì al sabato.

Domenica e festivi chiuso.

Vendita degli Abbonamenti Mensili

Orario di apertura tutto l'anno:

7.30–13.30 ultimi 3 gg lavorativi e primi

3 gg lavorativi del mese.

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

Servizio a chiamata

linee 15, 19 e 41

Numero verde

800 229988

Linea 15 Monreale:

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

Linea 15 Terramaini:

per prenotare il passaggio da Casa di Riposo Vittorio Emanuele II chiamare il numero verde.

A bordo avvisare il conducente per richiedere la fermata Casa di Riposo.

Linea 19:

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

Linea 41:

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

Servizio Amicobus,

Servizio a chiamata per persone con disabilità

Numero verde

800 259 745

Orario prenotazioni dal lunedì al giovedì

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

Sabato 8.00–10.00.

Privacy: Le informative per il trattamento dei dati personali (art. 13 del Reg. EU 2016/679) sono reperibili su www.ctmcagliari.it e presso la sede aziendale.