

ESTRATTO DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ - Edizione 2019 rev.1

DIRITTI DEL CLIENTE

Il Cliente ha diritto a:

- sicurezza del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- rispetto degli orari di partenza e arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni;
- cortesia e professionalità nei rapporti con il personale aziendale;
- riconoscibilità del personale aziendale e delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni di "divieto di fumo" sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami, nonché tempestiva risposta.

DOVERI DEL CLIENTE

Il Cliente ha il dovere di:

- fruire dei servizi aziendali solo in seguito a validazione di regolare titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare il mezzo. Qualora si verificano atti di vandalismo o danneggiamento, ARST SpA procederà in sede civile e penale nei confronti dei responsabili;
- rispettare il personale aziendale;
- rispettare il "divieto di fumo", compreso quello con sigarette elettroniche;
- adottare comportamenti che non rechino disturbo ad altre persone o che non compromettano in alcun modo la sicurezza del viaggio;
- reggersi agli appositi sostegni ed occupare tutti i posti a sedere eventualmente liberi;
- non trasportare oggetti classificati come nocivi e pericolosi;
- rispettare le norme per il trasporto di bagagli e animali;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e disabili;
- richiedere per tempo l'effettuazione delle fermate autobus;
- non usare impropriamente dispositivi di emergenza;
- salire e scendere dai mezzi esclusivamente a vettura ferma ed in corrispondenza delle fermate aziendali.
- Attendere i tram nelle banchine senza oltrepassare la linea gialla. Attraversare i binari solo negli appositi percorsi e solo quando non è presente il mezzo in fermata.

Trasporto bambini

Ogni passeggero adulto, munito di regolare titolo di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età inferiore ai 6 anni (purché in possesso di documento comprovante l'età nei casi di dubbia evidenza). Chi accompagna più di un bambino di età inferiore ai 6 anni deve acquistare un titolo di viaggio ogni 2 bambini, alle tariffe previste per il trasporto delle persone. I passeggeri, opportunamente piegati, viaggiano gratuitamente

Trasporto bagagli

Il Cliente in possesso di regolare titolo di viaggio, ha diritto a trasportare gratuitamente un bagaglio a mano sul servizio urbano e due su tratte extraurbane, che non superino le dimensioni di cm 50x30x25 e non eccedano il peso di 20 kg; i bagagli dovranno essere sistemati e custoditi, sotto la propria esclusiva responsabilità, senza ingombrare o arrecare disturbo agli altri viaggiatori, negli scomparti disponibili a bordo (ad esempio cappelliere, spazio sotto il sedile, etc.). Non è ammesso il posizionamento di bagagli nei corridoi o sui sedili o comunque in maniera tale da causare intralcio o pericolo per i viaggiatori. I bagagli aventi peso o misura superiore ai limiti sopraindicati non potranno in ogni caso essere posizionati nelle cappelliere; previa approvazione del conducente potranno invece essere alloggiati nel bagagliaio, ove presente. Compatibilmente con la capienza e la portata del vano bagagliaio, il Cliente potrà trasportare un terzo bagaglio, a titolo oneroso secondo il sistema tariffario in vigore al momento della fruizione del servizio (attualmente: in ambito urbano, la tariffa è pari ad un biglietto di corsa semplice ed in ambito extraurbano, la tariffa è pari ad un biglietto di corsa semplice tratta 2); alla corresponsione di tale tariffa sono soggetti anche i bagagli voluminosi (dimensioni maggiori di 50x30x25 o peso superiore ai 20 kg), anche se unico bagaglio al seguito del Cliente. Per ragioni di sicurezza è vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme); è altresì vietato il trasporto di materiali fragili, preziosi, recipienti contenenti ad esempio vino, olio e loro assimilati. Il viaggiatore che trasporta bagagli non conformi a quanto sopra descritto, sarà tenuto a rispondere di eventuali danni causati a terzi o cose. Nel caso le vetture siano affollate e non vi sia la possibilità di sistemare i bagagli, il trasporto può essere rifiutato. Tutti i bagagli viaggiano a cura e responsabilità del proprietario, l'azienda non risponde di furti o smarrimenti. Non è ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati.

Trasporto biciclette

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente una bicicletta pieghevole, opportunamente ripiegata al fine di ridurre al massimo l'ingombro, con misure non superiori a cm 80x110x40 e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori. Se l'ingombro della bicicletta supera dette misure, il passeggero può trasportare massimo una bici, acquistando alternativamente o un biglietto di Corsa Semplice per la stessa relazione di viaggio oppure un biglietto speciale bici al prezzo fisso di 3,50 euro (valido 24 ore dalla convalida). I passeggeri che acquistano i biglietti in vettura pagano il sovrapprezzo anche per la bici. Le biciclette non pieghevoli in linea generale possono essere trasportate solo se vi è posto disponibile. In ogni caso è possibile trasportare:

- sugli autobus extraurbani dotati di vano bagagli: massimo 2 biciclette;
- sui treni Stadler ADeS (linea Sassari-Alghero e Nuoro-Macomer): massimo 3 biciclette;
- sui tram Sirio (Metro Sassari): massimo 1 bicicletta;
- sui tram Skoda (Metro Cagliari): massimo 2 biciclette;
- sui tram CAF (Metro Cagliari): massimo 4 biciclette

La disponibilità per il trasporto delle bici potrà essere verificata dal Cliente solo al momento della partenza. Resta inteso che il viaggiatore deve effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico ed è responsabile della custodia della propria bici e degli eventuali danni causati alla propria ed alle altrui biciclette, al personale aziendale, alle vetture e a terzi.

Trasporto animali

È ammesso il trasporto gratuito di animali di piccola taglia purché non versino in visibili condizioni igieniche carenti e siano contenuti esclusivamente all'interno di appositi trasportini, delle dimensioni ammesse per il trasporto gratuito di bagagli (50x30x25 cm).

I cani di grossa taglia possono essere ammessi a bordo solo quando vi sia disponibilità di posto. Pagano la tariffa ordinaria e non possono, per evidenti ragioni igieniche, prendere posto sui sedili.

Devono essere tenuti in modo da non ingombrare o arrecare fastidio agli altri passeggeri, pertanto devono essere tenuti al guinzaglio o in braccio e muniti di museruola.

La permanenza a bordo è subordinata al comportamento del cane; in caso di manifestazioni di aggressività, non sarà consentita la sua permanenza a bordo. Il viaggiatore è tenuto a risarcire gli eventuali danni causati dall'animale. I cani guida per i non vedenti sono sempre ammessi a bordo e sono esentati dal pagamento del biglietto.

Documenti di viaggio

I titoli di viaggio devono essere, di norma, acquistati, prima di salire a bordo, presso le rivendite autorizzate o presso le emittitrici self-service. È comunque possibile, tranne sui servizi MetroCagliari e MetroSassari, l'acquisto a bordo dei titoli con pagamento di sovrapprezzo. I titoli di viaggio, ad eccezione degli abbonamenti impersonali, non sono cedibili, devono sempre essere esibiti al conducente nel caso di trasporto su autobus o al capotreno nel caso di trasporto su treno, al momento della salita a bordo. Per tutte le modalità di trasporto (autobus, treno e tram), i titoli di viaggio devono essere esibiti al personale aziendale incaricato delle verifiche ed essere conservati fino al termine della corsa. I passeggeri privi di regolare titolo di viaggio non saranno ammessi a bordo.

La convalida dei documenti di viaggio dovrà avvenire all'inizio della corsa, tramite le apposite validatrici. In caso di mancato funzionamento o di mancanza di validatrice a bordo, il passeggero è tenuto a recarsi dal conducente, che validerà il biglietto apponendo data, ora e firma; in caso di omessa convalida il titolo di viaggio non è considerato valido e al possessore verrà contestata l'infrazione amministrativa.

I titoli di viaggio "elettronici" acquistati con l'App DropTicket® dovranno essere validati a bordo al momento dell'utilizzo, secondo le modalità indicate dall'App, mostrando la validazione così come previsto per i titoli cartacei.

Sanzioni amministrative

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 Legge regionale n°17 del 3 luglio 2015 e distintamente contemplate nei commi dell'art.4. 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.

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, l'agente aziendale, 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.

Informazioni al Cliente

Informazioni locali sui servizi offerti da ARST si possono ottenere nei giorni feriali, presso le Sedi Territoriali Aziendali, elencate nella versione integrale della Carta.

Ulteriori riferimenti sono costituiti da:

- Sito internet: www.arst.sardegna.it
- E-Mail aziendale: informazioni@arst.sardegna.it
- Direzione Centrale - Via Posada 8/10 tel.070 2657 01 (dalle 7:30 alle 14:00 sabato escluso)
- Numero Verde 800-865042, operativo dalle 07.00 alle 20.00 nei giorni feriali e festivi.

Reclami

Il Cliente che intende reclamare per un disservizio può inoltrare specifica comunicazione formale, secondo i termini contenuti nella versione integrale della Carta:

- alla Direzione Centrale di ARST SpA, via Posada 8/10 - 09122 Cagliari
- all'indirizzo PEC: arst@pec.arstspa.info
- alla specifica e-mail aziendale: reclami@arst.sardegna.it

Richieste di rimborso

ARST SpA riconosce ai Clienti il diritto al rimborso del valore del titolo di viaggio acquistato, limitatamente al costo del singolo viaggio, alle condizioni e nei termini contenuti nella versione integrale della Carta. La richiesta di rimborso deve essere formalmente inoltrata, a mezzo raccomandata alla Direzione Centrale, via Posada 8/10 - 09122 Cagliari o a mezzo PEC all'indirizzo: arst@pec.arstspa.info.

Richieste di risarcimento danni

ARST SpA provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale; i bagagli appresso ed in genere le cose trasportate da terzi viaggiano sotto la responsabilità del proprietario.

Per accedere al rimborso è necessario che il Cliente denunci formalmente il sinistro, secondo i termini contenuti nella versione integrale della Carta, a mezzo raccomandata all'indirizzo: ARST SpA Direzione Centrale, via Posada 8/10 - 09122 Cagliari e per conoscenza alla sede territoriale ARST SpA competente o a mezzo PEC all'indirizzo arst@pec.arstspa.info, indicando la descrizione dettagliata dell'evento, il giorno, l'ora, la linea ed il mezzo aziendale coinvolto.

Le informazioni soprariportate potrebbero essere non completamente esaustive. Per le informazioni complete sui servizi di ARST SpA i Clienti sono invitati a consultare l'edizione integrale della Carta della Mobilità o il sito internet www.arst.sardegna.it