CARTA DELLA MOBILITÀ

2025

arst

ARST S.p.A.

2025

CARTA DELLA MOBILITÀ

MISSION

Contribuire alla crescita delle persone e allo sviluppo sociale, economico e culturale dei territori della Sardegna in chiave sostenibile fornendo Servizi multimodali per la mobilità collettiva sempre più adeguati alle aspettative dei cittadini.

PROFILO

ARST è la maggiore Azienda di Trasporto Pubblico Locale in Sardegna e una delle più importanti a livello nazionale.
È un operatore multimodale che svolge la sua attività in maniera integrata su 4 diverse reti di trasporto: Ferrovia, Metro, Autobus extraurbano e Autobus urbano. Oltre ai servizi TPL la Società gestisce la ferrovia turistica “il Trenino Verde della Sardegna”.
Le attività che ARST svolge per conto della Regione non si limitano a quelle legate alla mobilità delle persone, ma riguardano anche importanti servizi di ingegneria, di stazione appaltante e di gestione patrimoniale. Queste competenze diversificate e integrate sono il capitale immateriale con cui la Società si prepara ad affrontare le sfide del futuro con la volontà di continuare - ieri, oggi come domani - a riconnettere persone e territori della Sardegna accompagnandoli nella loro crescita verso il mondo che cambia.
ARST guarda a questo futuro con il proprio impegno concreto nel campo della Sostenibilità, della Transizione Ecologica per il Green Deal e della Transizione Digitale.

INDICE

MISSION **4**
PROFILO **4**
1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI **4**
1.1. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA 7
1.2. STATO DELLE REVISIONI 7
2. PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA **8**
3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA **10**
3.1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA ARST SPA 10
3.2. STORIA 10
3.3. STRUTTURA GIURIDICA 11
4. SERVIZIO OFFERTO **12**
4.1. CONSISTENZA DEI SERVIZI 12
4.2. SERVIZI OFFERTI 13
4.3. SERVIZI TURISTICI 14
4.4. SISTEMA TARIFFARIO 14
4.5. ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO 15
5. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO **18**
5.1. DIRITTI DELL' UTENTE 18
5.2. TRASPORTO BAMBINI 18
5.3. ACCESSIBILITÀ ALLE PERSONE CON DISABILITÀ 19
5.4. TRASPORTO BAGAGLI 20
5.5. TRASPORTO BICICLETTE 21
5.6. TRASPORTO MONOPATTINI 22
5.7. TRASPORTO CANI E ANIMALI DA AFFEZIONE 22
5.8. DOVERI DELL' UTENTE 23
5.9. DOCUMENTI DI VIAGGIO 24
5.10. SANZIONI AMMINISTRATIVE 25
5.11. IDENTIFICAZIONE DELL'UTENTE 25
5.12. OGGETTI SMARRITI 25
6. RAPPORTI CON GLI UTENTI **26**
6.1. INFORMAZIONI ALL'UTENTE 26
6.2. RECAPITI AZIENDALI PER LE INFORMAZIONI 27
6.3. RECLAMI 28
6.4. AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI 29
6.5. PORTALE ASSESSORATO DEI TRASPORTI RAS: "SEGNALA UN DISSERVIZIO" 30
6.6. RICHIESTA DI RIMBORSO 30
6.7. INDENNIZZI NEL SERVIZIO FERROVIARIO 32
6.8. SERVIZI AUTOMOBILISTICI - RICHIESTE DI ISTITUZIONE DI NUOVE FERMATE O PERCORSI 36
7. QUALITÀ DEL SERVIZIO **38**
7.1. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 38
7.2. CUSTOMER SATISFACTION 47
7.3. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ 51

1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto ed i cittadini che ne fruiscono; con essa vengono pertanto illustrati i servizi erogati e gli strumenti, gli indicatori e gli standard adottati per fornire un servizio di qualità. Il presente documento consente all'Azienda di offrire ai propri Utenti l'opportunità di partecipare attivamente al miglioramento dei servizi in uno spirito di positiva e costruttiva collaborazione.

La Carta della Mobilità di **ARST SpA** (di seguito indicata semplicemente come Carta), 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 dall'Azienda, nell'ottica di un costante incremento dei livelli qualitativi del servizio offerto all'Utente.

La Carta è redatta facendo riferimento, per quanto applicabile ad **ARST SpA**, 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;
- Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503 (Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici);
- 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;
- Legge 11 aprile 2000, n. 83 (Modifiche e integrazioni della legge 12 giugno 1990, n. 146, in materia di esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati);
- Decreto Assessore dei Trasporti, Regione Autonoma della Sardegna n. 10 del 29 gennaio 2003 "Libero percorso per ufficiali e agenti di polizia giudiziaria";
- D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005, art. 2, lett. g) e art. 101 Codice del Consumo;
- L.R. n. 21 del 7 dicembre 2005 "Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna" che, nella riorganizzazione e nello sviluppo del trasporto collettivo pubblico in ambito regionale, prevede l'adozione della Carta regionale dei servizi di mobilità;
- L.R. n. 21 del 7 dicembre 2005 – Direttive di applicazione e atto preliminare alla definizione e alla progettazione dei servizi minimi;
- 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 Giunta regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 49/14 del 28.11.2006;
- Regolamento (CE) n.1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai "diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario";
- 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;
- 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;

- D.Lgs n.70 del 17 aprile 2014 Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento CE n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- Legge regionale n. 17 del 3 luglio 2015 recante "Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale";
- 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. 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";
- Delibera ART n. 106/2018 "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie".
- Delibera ART n. 28/2021 "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti nei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami";
- Regolamento (UE) n. 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 (Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE);
- Contratti di Servizio stipulati con la Regione Autonoma della Sardegna.

La Carta regola, con la massima trasparenza, i rapporti tra **ARST SpA** e Utenti, specificando le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli impegni aziendali verso l'Utente, illustrando, nel contempo, organizzazione, mezzi e strutture impegnate nel raggiungimento degli obiettivi.

I contenuti della Carta della Mobilità sono stati condivisi con la Direzione dell'**Assessorato dei Trasporti della RAS** e con le Associazioni dei Consumatori, che hanno formulato osservazioni e proposte migliorative, di cui **ARST** ha valutato fattibilità e rispondenza agli obiettivi fissati.

1.1. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta 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 apportate alla Carta saranno portate a conoscenza degli Utenti (vedi tabella "stato delle revisioni" di cui al paragrafo successivo).

ARST SpA garantisce la diffusione della propria Carta e dei suoi aggiornamenti nei confronti degli Utenti tramite::

- Sito internet: www.arst.sardegna.it;
- Disponibilità per la consultazione presso ogni sede aziendale;
- Affissione di estratti sintetici sui propri mezzi di trasporto.

1.2. STATO DELLE REVISIONI

N° della Revisione	Data	Motivo della Revisione
1	30/10/2024	Prima Edizione 2025

2. PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA

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

- **Eguaglianza ed imparzialità**, al fine di offrire:
  - accessibilità al servizio in oggetto, alle infrastrutture ed ai locali aziendali senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
  - accessibilità ai servizi di trasporto per gli anziani e per le persone invalide, con la progressiva adozione di ogni misura adeguata a garantire la diffusa agibilità di mezzi e strutture;
  - parità di trattamento e di condizioni di fornitura sia tra i diversi territori che tra le diverse categorie di Utenti.
- **Regolarità e puntualità** del servizio programmato (fatta eccezione per le interruzioni e le deviazioni dovute a causa di forza maggiore o per gli eventi meteorologici di particolare rilevanza); 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 l'azienda garantisce l'adeguata informazione all'Utente e i servizi minimi essenziali, nel rispetto della normativa vigente. Regolarità e puntualità del servizio vengono costantemente monitorate da:
  - personale aziendale specificamente incaricato;
  - personale aziendale specificamente incaricato dell'attività di controlleria;
  - personale di coordinamento del traffico e del servizio.
- **Partecipazione degli Utenti** ai processi di pianificazione dei servizi aziendali, attraverso l'esame puntuale delle richieste, delle segnalazioni formalmente inoltrate ed indagini di Customer Satisfaction;
- **Efficienza ed efficacia del servizio**, ottenute attraverso l'ottimizzazione delle risorse ed 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**: a tal proposito **ARST**,nell'ambito delle attività previste dai vigenti Contratti di Servizio, provvede ad integrare la propria offerta di trasporto con le alternative offerte dagli altri vettori presenti sul territorio, ottimizzando le interconnessioni e concorrendo alla effettiva erogazione di un servizio integrato che soddisfi le esigenze dell'Utente. Tale attività è caratterizzata dalla continua analisi della domanda e dalla ricerca ed applicazione di soluzioni tendenti alla razionalizzazione del sistema, ciò nell'ottica della soddisfazione delle necessità rappresentate dall'Utente;

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

3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

3.1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA ARST SPA

ARST SpA con Direzione Centrale a Cagliari, Sedi operative in tutti i principali centri della Sardegna e oltre 2130 dipendenti, è la principale azienda di trasporto pubblico in Sardegna controllata al 100% dall'Amministrazione Regionale ed uno dei principali operatori TPL a livello nazionale. **ARST** esercita la gran parte di collegamenti extraurbani della Sardegna, il trasporto urbano su gomma nei comuni di Oristano, Macomer, Alghero, Carbonia e Iglesias, il trasporto (TPL e turistico) su rete ferroviaria a scartamento ridotto e i servizi metrotranviari di Cagliari e Sassari.

3.2. STORIA

Inizialmente denominata Azienda Regionale Sarda Trasporti (da cui l'acronimo **ARST**), fu istituita dalla Regione Autonoma della Sardegna e posta sotto le sue direttive, con la legge n.3 del 9 giugno 1970 approvata lo stesso giorno della sua emanazione, in quanto dichiarata urgente ai sensi e per gli effetti dell'art. 33 dello Statuto speciale. La legge prevedeva che l'**ARST** avesse per oggetto l'impianto e l'esercizio, nel territorio della Regione, di servizi pubblici automobilistici di linee extraurbane per trasporto di persone e bagagli, ordinari, stagionali ed a contratto. Inoltre, era prevista, in aderenza all'interesse pubblico e alle particolari esigenze dello sviluppo economico e sociale della Sardegna, la riorganizzazione degli autoservizi extraurbani sardi e il loro accentramento nell'**ARST** con il trasferimento all'azienda stessa dell'esercizio delle linee automobilistiche extraurbane, relative a concessioni scadute, revocate o dichiarate decadute. La legge n.3 del 9 giugno 1970 sarà successivamente abrogata nel 1974 con la legge Regionale n.16 del 20 giugno.
A partire dall'anno 2005, la Giunta Regionale avviò il piano per la realizzazione di un soggetto unico che si occupasse della gestione dei trasporti pubblici suburbani ed extraurbani, sia su ferro che su gomma, portando avanti contemporaneamente la procedura di regionalizzazione delle gestioni governative di Ferrovie della Sardegna (FdS) e Ferrovie Meridionali Sarde (FMS), le altre due principali aziende del settore.
Il 2 agosto 2007 la Giunta Regionale con la deliberazione n. 30/43, procede alla trasformazione, ai sensi dell'articolo 30 della Legge Regionale 21/2005 e secondo le

procedure definite dall'articolo 115 del D.Lgs. 267/2000, dell' "Azienda Regionale Sarda Trasporti - ARST" in una società per azioni che agirà sotto la denominazione sociale "**ARST SpA**", partecipata al 100% dalla Regione.
Nel mese di Giugno 2008, secondo quanto previsto dalla delibera della Giunta Regionale n. 13/21 del 04.03.2008 e dall'accordo procedimentale tra il Ministero dei Trasporti e la Regione Autonoma della Sardegna per l'attuazione del D.lgs n. 46/2008 (trasferimento alla Regione delle aziende di trasporto pubblico locale ferroviario e stradale fino a quel momento in gestione commissariale), l'**ARST SpA** subentra nella titolarità dei rapporti giuridici, connessi all'esercizio delle funzioni e dei compiti facenti capo alla Gestione Governativa Ferrovie Meridionali Sarde, mentre ARST Gestione FdS Srl subentra nella titolarità dei rapporti facenti capo alla Gestione Governativa Ferrovie della Sardegna.
Il 25 ottobre 2010 si conclude formalmente e sostanzialmente il processo con la fusione tra le società **ARST SpA** e **ARST Gestione FdS Srl**.
La nuova **ARST SpA**, con un capitale sociale di 819 mila euro può, in base allo statuto, effettuare oltre ai servizi su gomma e rotaia, eventualmente e se affidate dalla Regione, anche attività quali di trasporto marittimo, fluviale, lacuale e di cabotaggio, aereo ed elicotteristico.
Il 2024 segna un traguardo importante, che celebra 50 anni dalla Legge Regionale del 1974 con cui nasceva ARST quale azienda pubblica incaricata di assicurare prestazioni uniformi in tutto il territorio regionale attraverso una rete unitaria di servizi, segnando la pubblicizzazione del trasporto locale in Sardegna. La veste grafica della Carta 2025 è dedicata ai 50 anni di storia che hanno portato ARST a diventare l'azienda che è oggi e che guarda al futuro con un'attenzione crescente alla qualità del servizio di qualità sempre più orientato alle esigenze dei viaggiatori

3.3. STRUTTURA GIURIDICA

Società per Azioni con socio unico proprietario: Regione Autonoma della Sardegna.

- Sede legale: Cagliari Via Posada 8/10 - cap 09122 – tel.070/265701
- Codice fiscale: 00145190922
- N° repertorio economico amministrativo (REA): 174314

4. SERVIZIO OFFERTO

4.1. CONSISTENZA DEI SERVIZI

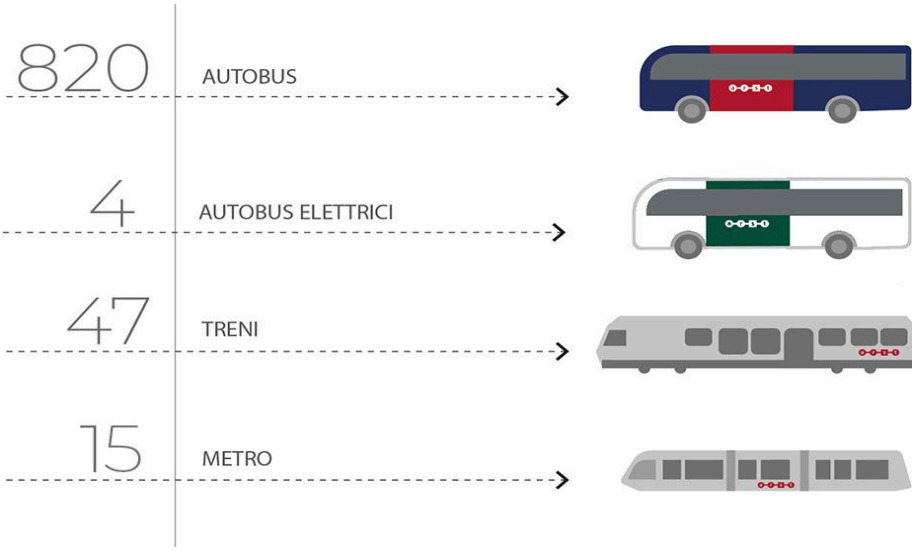
ARST assicura il diritto alla mobilità nell'intero territorio regionale avvalendosi dei seguenti impianti:

- **8 Sedi Territoriali Automobilistiche**, dislocate strategicamente a Cagliari, Iglesias, Guspini, Oristano, Nuoro, Lanusei, Sassari e Olbia. Tutte queste Sedi sono dotate di personale amministrativo, officine di manutenzione, operatori di esercizio (conducenti) e personale di verifica e di controlleria e sono in grado di trattare autonomamente gli aspetti gestionali di carattere locale.

  Ogni Sede Territoriale dispone di un numero variabile di depositi periferici, capillarmente disposti nel territorio, ai quali sono attribuiti operatori di esercizio (conducenti) ed autobus, sufficienti a garantire la regolare effettuazione dei servizi che iniziano dalle località limitrofe
- **3 Sedi Territoriali Ferroviarie**, dislocate a Cagliari-Monserrato, Macomer e Sassari.
- **2 Sedi Territoriali Metrotranviarie** dislocate a Cagliari-Monserrato e Sassari.
- **4 autostazioni** (Cagliari, Oristano, Nuoro, Sanluri) dotate di sala d'attesa, servizi igienici, servizio informazioni, presidiate da personale aziendale di coordinamento traffico ed assistenza alla Clientela e da personale addetto alla pulizia.

Sono inoltre gestite e presidiate le stazioni Metro di Cagliari Piazza Repubblica e Monserrato–San Gottardo, le stazioni ferroviarie di Monserrato, Nuoro, Macomer e Alghero e per il servizio automobilistico, la sala d'attesa (di proprietà del Comune), presso il Centro Intermodale di Carbonia.
È possibile infine usufruire dei servizi presso il centro intermodale di Macomer (non gestito da **ARST**) e presso il deposito automobilistico di Ozieri e automobilistico/ferroviario di Tempio.

Flotta



Passeggeri trasportati

62.000 per giorno

21.500.000 per anno

4.2. SERVIZI OFFERTI

- **Trasporto pubblico extraurbano su gomma** sul territorio regionale della Sardegna mediante autoservizi, che garantiscono collegamenti capillari sia nei giorni feriali che festivi in tutta la regione (369 comuni serviti), con:

  4.000 corse/giorno

  3.000 fermate

  35.500.000 percorrenze annue km

- **Trasporto pubblico urbano su gomma** nei comuni di Oristano, Carbonia, Iglesias, Macomer, Alghero con:

  650 corse per giorno

  700 fermate

  2.000.000 percorrenze annue km

- **Trasporto metrotranviario** nelle città di Cagliari e Sassari:
  - **MetroCagliari**:

    - Linea 1 (Repubblica - San Gottardo - Policlinico)

    - Linea 2 (Settimo San Pietro - San Gottardo - Policlinico)
  - **MetroSassari:**

    Linea 1 (Emiciclo Garibaldi – Santa Maria di Pisa).

  Per un totale di:

  338 corse per giorno

  745.000 percorrenze annue km

- **Trasporto Ferroviario** sulle linee:
  - Monserrato-Isili;
  - Sassari-Sorso;
  - Macomer-Nuoro;
  - Sassari-Alghero.

  Per un totale di:

  114 corse giorno

  39 fermate

  1.000.000 percorrenze annue km

Il dettaglio del Servizio offerto è consultabile sul sito internet www.arst.sardegna.it

4.3. SERVIZI TURISTICI

Oltre al settore automobilistico, ferroviario e metrotranviario, **ARST** opera nel servizio ferroviario turistico attraverso i collegamenti del "Trenino Verde della Sardegna", uno dei modi migliori per attraversare e conoscere i diversi aspetti del paesaggio dell'isola, soprattutto dell'interno. Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.treninoverde.com.

4.4. SISTEMA TARIFFARIO

Il sistema tariffario è regolato dalle delibere della Giunta Regionale n. 20/6 del 12.04.2016, n. 40/4 del 6.07.2016, n. 52/14 del 22.11.2017.
Le Condizioni di utilizzo e il sistema tariffario dei servizi offerti, sono integralmente consultabili presso le biglietterie aziendali e all'indirizzo www.arst.sardegna.it menù "titoli di

viaggio e tariffe"; allo stesso indirizzo Internet è possibile reperire la modulistica per il rilascio degli abbonamenti e delle tessere aziendali. Il sistema tariffario è inoltre consultabile sul portale regionale all'indirizzo www.sardegnamobilita.it.

4.5. ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO

L'acquisto dei titoli di viaggio può avvenire secondo le seguenti modalità, consultabili anche al link https://www.arst.sardegna.it/tariffe-abbonamenti/come-acquistare:

- **Rivendite**
- **Emettitrici automatiche**
- **App digitali**: DropTicket®, TabNet® e Around Sardinia (con la quale è possibile anche consultare gli orari dei collegamenti). Le informazioni sullo scarico e utilizzo delle applicazioni possono essere consultate all'indirizzo Internet: www.arst.sardegna.it/titoli_e_tariffe/MobileTicketing.html
- **A bordo** degli autobus e dei treni con pagamento di un sovrapprezzo.

Per i **servizi automobilistici** è ammesso l'acquisto del titolo di viaggio a bordo senza sovrapprezzo solo nel caso in cui l'Utente salga a bordo sprovvisto di titolo di viaggio in una località priva di qualsiasi canale di vendita.

Per i **servizi ferroviari** è ammesso l'acquisto del titolo di viaggio a bordo senza sovrapprezzo, solo nel caso in cui l'Utente salga a bordo sprovvisto di titolo di viaggio da stazioni/fermate che risultino essere:

- prive di qualsiasi canale di vendita;
- con biglietteria chiusa, prive di emettitrici automatiche e con rivendite di biglietti; autorizzate ad una distanza superiore ai 350 metri dall'impianto stesso.

In ogni caso, l'Utente è obbligato, appena salito a bordo, a recarsi dal Capotreno per la richiesta di acquisto del titolo di viaggio: in caso contrario, se sottoposto a verifica da parte del personale preposto, verrà sanzionato perché ritenuto sprovvisto. Il prezzo del biglietto deve essere pagato con denaro contante, non essendo l'Azienda tenuta al cambio di moneta. Il personale, comunque, nei limiti delle possibilità, provvede ad erogare il resto.
Non è possibile acquistare i titoli di viaggio a bordo sui servizi MetroCagliari e MetroSassari.

Nell'Area di Cagliari sono attive le seguenti integrazioni:

- ARST MetroCagliari, CTM e Trenitalia, sino alla tratta tariffaria extraurbana 03 (fino a 30 km);
- ARST (sia Metro, sia treno che gomma), CTM e Baire Autolinee, fino alla tratta tariffaria extraurbana 03 (fino a 30 km).

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.

Nell'Area di Sassari è attiva l'integrazione tra ARST, ATP Sassari e Trenitalia, sino alla tratta tariffaria extraurbana 02 (fino a 20 km);

Sono inoltre attive le integrazioni tariffarie:

- nella provincia di Nuoro con ATP Nuoro;
- nelle città di Alghero, Macomer, Oristano, Iglesias e Carbonia, con i servizi urbani, extraurbani e ferroviari gestiti da **ARST**.

Per conoscere le tariffe integrate, visitare il sito di Sardegna Mobilità.

arst
6424
trata

5. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

5.1. DIRITTI DELL' UTENTE

L'Utente 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;
- fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella presente Carta della Mobilità.

5.2. 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. È consentito viaggiare sugli autobus con passeggini o carrozzine per bambini purché i dispositivi siano conformi alla vigente normativa. Il trasporto di bambini con passeggini o carrozzine sui mezzi **ARST** avviene sotto la piena e totale responsabilità del viaggiatore, anche per gli eventuali danni che dovessero essere arrecati al patrimonio aziendale o ad altre persone e cose. Per il trasporto di carrozzine e passeggini

non è previsto il pagamento di un titolo di viaggio ulteriore rispetto a quello dovuto dal passeggero che li conduce.
Sui mezzi in servizio extraurbano, passeggini e carrozzine devono sempre essere piegati e riposti nell'apposita bagagliera per l'intera durata del viaggio.

5.3. ACCESSIBILITÀ ALLE PERSONE CON DISABILITÀ

Le persone con disabilità o a mobilità ridotta che intendano viaggiare con **autobus aziendali**, devono comunicare preventivamente, almeno 36 ore prima, al Responsabile della Sede Territoriale competente o all'Ufficio Movimento della stessa, gli orari delle corse che intendono utilizzare; ciò affinché possa organizzarsi per tempo il servizio per una gestione personalizzata della richiesta e garantire, per le stesse corse, l'utilizzo di autobus idonei (per indirizzi e numeri di telefono si rimanda al capitolo "Rapporti con l'Utente", paragrafo "Informazioni all'Utente").

Tutti i **tram** dei servizi Metrocagliari e Metrosassari, sono dotati di pedana per la salita e discesa di persone con disabilità nonché di spazi appositamente dedicati all'accoglienza delle carrozzine. Tutte le fermate e le stazioni dei servizi di Metrocagliari e Metrosassari sono prive di barriere architettoniche.

Sui **treni** UDT Stadler in servizio sulle linee TPL Sassari – Alghero e Sassari – Sorso (n° 6), Nuoro – Macomer (n° 3) e Monserrato - Isili (n° 7), sono sempre disponibili gli spazi dedicati ad ospitare le persone con disabilità con carrozzina al seguito. Inoltre, sugli stessi rotabili, risulta in dotazione la rampa mobile per accedere a bordo con la carrozzina che, in caso di necessità, viene sistemata a cura del personale di accompagnamento dei treni (Capotreno) per consentire la salita e/o discesa. Le informazioni in merito all'accessibilità dei treni saranno consultabili nella sezione orari del sito web aziendale e negli appositi avvisi affissi nelle stazioni/fermate lungo la linea ferroviaria.

A bordo dei mezzi aziendali è consentito il trasporto di carrozzine motorizzate per persone con disabilità motorie o di carrozzine manuali con ruotino rimovibile, purché le stesse siano omologate al trasporto su altri mezzi, abbiano dimensioni in termini di massimo ingombro compatibili con gli spazi appositamente attrezzati all'interno dei mezzi e consentano il trasporto in sicurezza. Non è consentito il trasporto di scooter e carrozzine motorizzate ad uso esterno.

I passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta del **trasporto ferroviario** che necessitano di assistenza in stazione o a bordo treno, al fine di evitare disagi, possono comunicare ad **ARST** la loro esigenza di assistenza, chiamando almeno **24 ore prima della partenza** del treno, dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle 14:00 i seguenti numeri:

- per la linea ferroviaria Sassari - Alghero e Sassari - Sorso: 079241301
- per la linea ferroviaria Macomer - Nuoro: 078570001

- per la linea ferroviaria Monserrato - Isili: 07057930253 e 07057930231

5.3.1. Posti Riservati

I posti a sedere contrassegnati da apposita targhetta sono riservati alle persone con disabilità e, in subordine, agli anziani. Gli aventi diritto, qualora trovassero i suddetti posti occupati, possono richiedere l'intervento del conducente per attuare il rispetto della norma.

5.4. TRASPORTO BAGAGLI

L'Utente, in possesso di regolare titolo di viaggio, ha diritto a trasportare gratuitamente un bagaglio a mano sui **servizi autobus** urbani e due su tratte extraurbane, che non superino le dimensioni di 50x30x25 cm 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 Utenti, 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 gli Utenti.

I bagagli aventi peso o misura superiore ai limiti sopra indicati 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, l'Utente 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 dell'Utente.

Nei **treni** e nelle **metro** il passeggero può portare con sé gratuitamente i bagagli purché siano posti nello spazio messo a disposizione e non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale aziendale e non danneggino le vetture. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.

In tutti i mezzi aziendali, 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. L'utente è sempre 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, smarrimenti, deterioramenti e manomissioni degli oggetti trasportati.
Non è ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati.

5.5. TRASPORTO BICICLETTE

Ogni Utente può trasportare gratuitamente una bicicletta pieghevole, opportunamente ripiegata al fine di ridurre al massimo l'ingombro, con misure non superiori a 80x110x40 cm e che non arrechi pericolo o disagio agli altri Utenti.
Se l'ingombro della bicicletta supera dette misure, l'Utente 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).
Le biciclette non pieghevoli in linea generale possono essere trasportate solo se vi è posto disponibile; in caso di particolare affluenza o in situazioni particolari, resta in capo al personale **ARST** ammetterne il trasporto a bordo. In ogni caso è possibile trasportare:

- sugli autobus extraurbani dotati di vano bagagli: massimo 2 biciclette;
- sugli autobus urbani: non sono ammesse bici non pieghevoli;
- sui treni Stadler (linee ferroviarie TPL): 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.

Gli Utenti che acquistano i biglietti in vettura pagano il sovrapprezzo anche per la bici. L'effettiva disponibilità per il trasporto delle bici potrà essere verificata dall'Utente solo al momento della partenza, egli 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.

5.6. TRASPORTO MONOPATTINI

In analogia a quanto previsto per le biciclette pieghevoli, ogni Utente può trasportare gratuitamente un veicolo per la mobilità individuale, come i monopattini (ma anche hoverboard, monowheel, etc.) opportunamente ripiegato al fine di ridurre al massimo l'ingombro.
L'effettiva disponibilità di spazio per il trasporto del veicolo così come per le biciclette, potrà essere verificata dall'Utente solo al momento della partenza.
Resta inteso che l'Utente deve effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico ed è responsabile della custodia del proprio veicolo e degli eventuali danni causati al proprio e agli altrui veicoli, al personale aziendale, alle vetture e a terzi.
Tutti i mezzi (bici, monopattini, etc.) devono essere condotti a mano nelle aree aziendali (ad esempio nelle autostazioni, stazioni, banchine tram, etc.).

5.7. TRASPORTO CANI E ANIMALI DA AFFEZIONE

5.7.1. Condizioni Generali

Con riferimento a tutti i tipi di cani e animali da affezione valgono le seguenti condizioni generali di trasporto che, se non rispettate, non consentono l'accesso a bordo:

- non versino in visibili condizioni igieniche carenti;
- non manifestino comportamenti aggressivi;
- i cani siano in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina;
- i cani siano provvisti di guinzaglio e indossino la museruola;
- vi sia disponibilità di posto e stiano sul pavimento a fianco del passeggero.

Piccola taglia: sono sempre ammessi a bordo senza limitazioni di orario; viaggiano gratuitamente tenuti nelle braccia del passeggero o contenuti entro appositi trasportini delle dimensioni massime di cm (50x30x25).

Media e grossa taglia: sono ammessi a pagamento (costo del biglietto di corsa semplice relativo alla tratta su cui si viaggia), con limitazione di numero (massimo tre per veicolo) e con divieto nelle seguenti ore di maggiore afflusso: 07:00 - 9:30 e 13:00 - 15:00.

I cani guida per i non vedenti sono sempre ammessi a bordo e sono esentati dal pagamento del biglietto.

Il viaggiatore è tenuto a risarcire gli eventuali danni causati dal suo animale. La valutazione sull'ammissibilità e la permanenza a bordo è affidata al personale **ARST** in base alle condizioni generali di trasporto sopra indicate.

5.8. DOVERI DELL' UTENTE

L'Utente 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 verifichino atti di vandalismo o danneggiamento, ARST 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 e avere un abbigliamento consono e dignitoso (no torso nudo o costume da bagno);
- 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 con disabilità, PMR, gli anziani e le donne in stato di gravidanza, non occupando i posti a sedere loro riservati;
- richiedere per tempo l'effettuazione delle fermate;
- 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.

Il controllo e la vigilanza sui Doveri dell'Utente sono svolti dai conducenti e dal personale aziendale che come tale si qualifichi in occasione delle verifiche.

5.9. DOCUMENTI 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 oppure con il mobile ticketing mediante le App DropTicket®, TabNet® e Around Sardinia. È comunque possibile, tranne sui servizi MetroCagliari e MetroSassari, l'acquisto a bordo dei titoli con pagamento di sovrapprezzo. I titoli di viaggio 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. Sui servizi MetroCagliari e MetroSassari i titoli di viaggio con QR code non possono essere validati a bordo né è possibile farli validare dal conducente e, pertanto, l'utente è tenuto ad apporre egli stesso data e ora sul titolo di viaggio.
Per tutte le modalità di trasporto (autobus, treno e tram), i titoli di viaggio devono essere esibiti, in originale, al personale aziendale incaricato delle verifiche ed essere conservati fino al termine della corsa.

La permanenza a bordo dei mezzi è condizionata dal possesso di un regolare titolo di viaggio. 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 le App DropTicket®, TabNet® e Around Sardinia, dovranno essere validati al momento di salire a bordo, secondo le modalità indicate dall'App, mostrando la validazione in originale al conducente, così come previsto per i titoli cartacei.

5.9.1. Gratuità

Su tutte le linee **ARST** di trasporto pubblico locale è riconosciuto il libero percorso, previa esibizione della tessera che attesti il possesso dei requisiti, agli ufficiali (senza limitazioni di numero) e agli agenti di Polizia Giudiziaria (due per vettura) 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

5.10. SANZIONI AMMINISTRATIVE

Gli Utenti che a seguito di verifica, effettuata da parte degli addetti aziendali che rivestono la qualifica di Agente di Polizia Amministrativa, risultino sprovvisti di valido e idoneo titolo di viaggio o di titolo 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). L'Utente, 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.

5.11. IDENTIFICAZIONE DELL'UTENTE

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.

5.12. OGGETTI SMARRITI

Tutti gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo o all'interno di locali aziendali, vengono registrati e trattenuti presso la Sede Territoriale competente per 2 mesi; trascorso tale periodo sono trasmessi, in caso di mancato reclamo, al Comune della località presso la quale si trova la Sede Territoriale interessata. Qualora il Comune competente non accettasse per qualsiasi motivo gli oggetti ritrovati, gli stessi, trascorsi i due mesi dal ritrovamento, saranno smaltiti o ceduti gratuitamente alle Associazioni caritatevoli. Informazioni sugli oggetti smarriti possono essere richieste al numero 3518374226 (gestito da Società esterna e attivo anche su WhatsApp) o all'indirizzo email informazioni@arst.sardegna.it

6. RAPPORTI CON GLI UTENTI

6.1. INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Il personale di **ARST** è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri.
Premesso che per rapporti si intendono sia le richieste che il cittadino avanza all'azienda, sia il comportamento del personale dell'azienda a fronte di queste richieste (e comunque durante tutto lo svolgimento del proprio lavoro).

I rapporti tra Utenti ed Azienda possono avvenire tramite:

- Personale **ARST** presso le sedi dislocate nel territorio regionale;
- conducente dei mezzi;
- sportelli della biglietteria aziendale;
- rivendite esterne;
- telefono (con l'ufficio preposto ai rapporti con l'Utente, con la biglietteria o con il centralino);
- accesso telematico;
- comunicazione scritta.

ARST cura pertanto costantemente gli aspetti legati al comportamento del personale aziendale a diretto contatto col pubblico e definisce le modalità di risposta alle segnalazioni dell'Utente.

ARST dispone di una struttura organizzativa centralizzata ed a livello locale preposta a fornire informazioni, le quali possono inoltre essere fornite dal personale addetto alla verifica e, limitatamente alle linee utilizzate, dal personale presente a bordo nei momenti in cui non è impegnato nella guida.

6.2. RECAPITI AZIENDALI PER LE INFORMAZIONI

Il Servizio informazioni telefoniche risponde al numero unico 351 8374226 (attivo anche su WhatsApp), operativo dalle 7:00 alle 20:00 nei giorni feriali e dalle 7:00 alle 13:30 nei festivi. Informazioni locali sui servizi si possono ottenere nei giorni feriali, presso le seguenti sedi aziendali:

	Sedi Territoriali Automobilistiche		
Cagliari	P.zza Matteotti 9	tel. 351 8374226	(dalle 7:30 alle 13:00)
Sassari	V.le Porto Torres	tel. 079 2639200	(dalle 7:30 alle 14:00)
Nuoro	Loc. Pratosardo	tel. 0784 290800	(dalle 7:30 alle 14:00)
Oristano	Via Copenaghen	tel. 0783 355800	(dalle 7:30 alle 14:00)
Lanusei	V.le Marconi, 41	tel. 0782 40292	(dalle 7:30 alle 14:00)
Iglesias	Via Crocifisso, 92	tel. 0781 3980	(dalle 7:30 alle 14:00)
Olbia	C.so Umberto I	tel. 0789 553000	(dalle 7:30 alle 14:00)
	Biglietteria Tempio	tel. 079 631447	(dalle 7:30 alle 14:00)
Guspini	Via Matteotti, 215	tel. 070 970236	(dalle 7:30 alle 14:00)

	Sedi Territoriali Metrotranviarie		
Monserrato	Via San Gottardo	tel. 070 2657630	(dalle 7:30 alle 14:00)
Sassari	Viale Sicilia, 20	tel. 079 241301	(dalle 7:30 alle 14:00) sabato escluso

	Sedi Territoriali Ferroviarie		
Monserrato	Via Pompeo	tel. 070 579301	(dalle 7:30 alle 14:00)
Sassari	Piazza Stazione	tel. 079 243587	(dalle 7:30 alle 14:00)
Macomer	Piazza Due Stazioni	tel. 0785 73043	(dalle 7:30 alle 14:00)

Ulteriori riferimenti sono costituiti da:

- Sito internet: www.arst.sardegna.it
- E-Mail aziendale: informazioni@arst.sardegna.it
- Direzione Centrale ARST, via Posada 8/10, Cagliari tel. 070 265701 (dalle 7:30 alle 14:00 dei giorni feriali, sabato escluso).

6.3. RECLAMI

Qualora l'Utente intenda presentare un reclamo per un disservizio, può inoltrare specifica comunicazione, entro 3 mesi, attraverso i seguenti canali:

- sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page http://www.arst.sardegna.it/azienda/Reclami.html con rilascio di apposita ricevuta;
- alla e-mail aziendale reclami@arst.sardegna.it, con rilascio di apposita ricevuta;
- presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria aziendale, con rilascio di apposita ricevuta;
- tramite indirizzo postale alla Direzione Centrale di **ARST SpA**, via Posada 8/10 – 09122 Cagliari;
- all'indirizzo PEC arst@pec.arstspa.info.

L'Utente può presentare il reclamo in lingua italiana o inglese e riceverà risposta nella medesima lingua.
Nel sito web sopra indicato e nelle biglietterie aziendali è disponibile per l'Utente un modulo di reclamo. È fatta salva la possibilità per l'Utente di presentare il reclamo senza utilizzare il predetto modulo.

In ogni caso, il reclamo, per poter essere esaminato, deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- i riferimenti identificativi dell'Utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'Utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, per i reclami nei confronti di gestori di stazione, della stazione ferroviaria o dell' autobus in cui l'evento si è verificato;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale e della Carta dei Servizi (Carta della Mobilità).

L'Azienda ha istituito uno specifico Registro dei Reclami nel quale viene annotato, per ogni singolo reclamo:

- un numero progressivo di identificazione;
- le generalità dell'autore;
- la data di presentazione;
- le attività istruttorie svolte.

ARST, entro il termine di 30 giorni, necessari per eseguire gli accertamenti e le verifiche del caso, comunicherà formalmente, per iscritto, all'Utente:

- se il reclamo è stato accolto o respinto e l'esito degli accertamenti, se definiti;
- la causa del disservizio;
- eventuali responsabilità;
- gli interventi correttivi adottati per evitare il ripetersi del disservizio;
- se del caso l'eventuale diritto a ricevere un indennizzo o un rimborso.

Nel servizio automobilistico, in casi di particolare complessità, ove sia necessario effettuare ulteriori approfondimenti, la risposta definitiva al reclamo potrà essere fornita entro il termine di 90 giorni.
Qualora non riceva risposta entro i termini previsti, l'Utente potrà attivare le seguenti procedure:

- procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- presentare in merito un reclamo all'ART, con le modalità riportate nella specifica sezione.

Nel caso di risposta oltre i termini sopraindicati, l'Utente ha altresì diritto a ricevere un indennizzo automatico, in base alla Misura 6 della delibera ART 28/2021, commisurato al prezzo del singolo viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- 10% per i biglietti, 5% per gli abbonamenti mensili e 1/12 del 5% per gli abbonamenti annuali, nel caso di risposta fornita tra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% per i biglietti, 10% per gli abbonamenti mensili e 1/12 del 10% per gli abbonamenti annuali, nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

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

6.4. AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Qualora siano inutilmente decorsi i termini previsti dalla data di inoltro del reclamo, gli Utenti, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, hanno facoltà 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:

- posta raccomandata: Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza 230, 10126 Torino;
- posta elettronica certificata: pec@pec.autorita-trasporti.it;
- posta elettronica ordinaria: art@autorita-trasporti.it.

6.5. 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, gli Utenti 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 il portale è riconosciuta ai viaggiatori in possesso di titolo di viaggio valido (biglietto, abbonamento, etc). Per effettuare una segnalazione sarà necessario disporre di una fotografia del titolo di viaggio.

6.6. RICHIESTA DI RIMBORSO

6.6.1. Rimborsi per i servizi di trasporto automobilistico

ARST riconosce agli Utenti il diritto al rimborso del valore del titolo di viaggio acquistato, limitatamente al costo del singolo viaggio.

Il presupposto per ottenere il rimborso è costituito dalla mancata effettuazione del collegamento o dal mancato raggiungimento della destinazione dell'Utente, qualora l'Azienda non abbia provveduto a mettere a disposizione mezzi alternativi; non si ha diritto ad alcun rimborso in caso di disservizi dipendenti da cause di forza maggiore.

L'Utente deve inviare la richiesta di rimborso entro i 7 giorni successivi al presunto disservizio secondo le modalità definite al paragrafo 6.6.4.

6.6.2. Rimborsi per i servizi di trasporto ferroviario

Rimborso del biglietto per ritardi o soppressioni

Il passeggero ha diritto al rimborso integrale del costo del biglietto nel caso di soppressione del treno, interruzione o partenza ritardata/prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal titolo di viaggio superiore a 60 minuti, per cause attribuibili ad **ARST**.

L'Utente può ottenere il rimborso del costo del biglietto acquistato:

- per la parte di viaggio non ancora effettuata;
- per l'intero viaggio qualora il viaggiatore non intenda iniziare il viaggio;
- per l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al programma iniziale, nel qual caso il viaggiatore ha la possibilità di tornare al punto di partenza non appena possibile, prima di raggiungere la destinazione finale.

Per i titolari di abbonamento il rimborso è pari alla quota giornaliera del costo completo pagato per l'abbonamento.
L'Utente, entro i 30 giorni successivi all'evento per cui sta chiedendo il rimborso, dovrà inoltrare ad **ARST** la richiesta secondo le modalità definite al paragrafo 6.6.4.

Non è prevista alcuna forma di rimborso:

- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, interruzioni della linea, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili ad **ARST**;
- se l'importo del rimborso risulta inferiore ai 4 Euro (a utente);
- in caso di furto, smarrimento, deterioramento del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del viaggiatore;
- per i biglietti gratuiti.

6.6.3. Rimborsi per i servizi di trasporto metrotranviario

Il passeggero ha diritto al rimborso integrale del costo del biglietto nel caso di ritardo superiore a 45 minuti rispetto all'orario del previsto passaggio.
L'Utente, entro i 30 giorni successivi all'evento per cui sta chiedendo il rimborso, dovrà inoltrare ad **ARST** la richiesta secondo le modalità definite al paragrafo 6.6.4.
Nel caso in cui la richiesta di rimborso, correttamente inoltrata, risulti accolta, il passeggero riceverà un rimborso mediante buono sconto, valido per l'acquisto di titoli di viaggio **ARST**, nella misura di 1,30 euro, nel caso di possesso di biglietto singolo, oppure pari alla quota giornaliera del costo completo pagato per l'abbonamento, per i titolari di abbonamento.

Non è prevista alcuna forma di rimborso:

- in caso di ritardo riconducibile a cause di forza maggiore, non imputabili ad **ARST**;
- in caso di attivazione del servizio sostitutivo entro i 45 minuti dall'orario del previsto passaggio;
- in caso di interruzione del servizio comunicata all'utenza con almeno 24 ore di anticipo;
- in caso di sciopero.

6.6.4. Modalità di richiesta dei rimborsi e tempi di risposta

La richiesta di rimborso, corredata di concisa descrizione del disservizio subito e di copia del titolo di viaggio regolarmente validato, deve essere formalmente inoltrata:

- tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nella home page con rilascio di apposita ricevuta;
- presso qualsiasi biglietteria aziendale, con rilascio di apposita ricevuta;
- a mezzo PEC all'indirizzo: arst@pec.arstspa.info;
- attraverso l'indirizzo mail: arst@arst.sardegna.it, con rilascio di apposita ricevuta;
- tramite indirizzo postale alla Direzione Centrale, via Posada 8/10– 09122 Cagliari.

Gli Utenti possono formulare la richiesta di rimborso sia in lingua italiana che in inglese e gli verrà garantita una risposta nella medesima lingua di ricezione della richiesta.
Il rimborso potrà essere erogato sotto forma di buoni spendibili in altri titoli di viaggio **ARST**, con condizioni flessibili per quanto riguarda il periodo di validità, o, in alternativa, a scelta dell'Utente, con il versamento in denaro.
Entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rimborso, dopo aver provveduto alle necessarie verifiche, **ARST** procederà a trasmettere all'indirizzo indicato dal richiedente la comunicazione del bonus erogato o del bonifico effettuato. La comunicazione verrà inviata anche in caso di mancato riconoscimento e quindi di non accoglimento della richiesta.

In caso di errato acquisto di due abbonamenti intestati alla stessa persona, validi sullo stesso collegamento e per lo stesso periodo, **ARST** riconosce il rimborso di un solo titolo.

6.7. INDENNIZZI NEL SERVIZIO FERROVIARIO

6.7.1. Indennizzo del biglietto per ritardo singolo

Qualora l'Utente non abbia chiesto il rimborso, secondo quanto prescritto con le regole sopra riportate, e abbia proseguito il viaggio verso la destinazione finale, è previsto il riconoscimento di un'indennità da ritardo pari:

- al 25% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- al 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Ai fini del riconoscimento dell'indennizzo l'Utente deve segnalare la propria presenza sul treno in ritardo rivolgendosi al personale preposto a bordo treno che inserirà i suoi riferimenti nella cedola di viaggio.
Per i titolari di abbonamento l'indennizzo è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, rispetto alla quota giornaliera del costo completo pagato per l'abbonamento.

Le richieste di indennizzo devono pervenire ad **ARST** entro 30 giorni dall'evento che ha generato la richiesta.

6.7.2. Indennizzo dell'abbonamento per ripetuti servizi irregolari

I titolari di un abbonamento mensile o annuale che, nel periodo di validità dello stesso, incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo adeguato al disservizio occorso. **ARST** riconosce un indennizzo per ciascun mese in cui un numero di treni pari o superiore al 5% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso e non sostituito. Detto indennizzo è pari a:

- 15% del costo pagato per l'abbonamento mensile;
- 1/12 del 15% del costo pagato per l'abbonamento annuale.

Per gli abbonamenti integrati l'indennità è calcolata con la medesima modalità sulla quota parte della tariffa integrata spettante al trasporto ferroviario di **ARST**.
ARST pubblica sul proprio sito internet, entro il 20 del mese successivo al trimestre di riferimento, il report dei ritardi delle principali linee ferroviarie. Il report terrà conto delle soppressioni effettuate e dei ritardi superiori ai 15 minuti rispetto al servizio programmato.
Le richieste di indennizzo devono pervenire ad **ARST** entro 30 giorni dalla pubblicazione del suddetto report dei ritardi, come da apposita sezione sul sito www.arst.sardegna.it/indennizzi

6.7.3. Indennizzo nel servizio ferroviario per le Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta

In ottemperanza a quanto previsto nella misura 5 della Delibera ART 106/2018 sono previste due tipologie di indennizzo per Utenti con disabilità o a mobilità ridotta.

Nel caso in cui una corsa treno programmata con un mezzo accessibile, venga effettuata con un mezzo non accessibile o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo o nel caso di temporanea non funzionalità di infrastrutture o dotazioni indicate come accessibili, **ARST** riconosce un indennizzo in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta in possesso di un biglietto valido per il viaggio impedito.
Per i titolari di abbonamento l'indennizzo è calcolato rispetto alla quota giornaliera del costo completo pagato per l'abbonamento.

Le richieste di indennizzo devono pervenire ad **ARST** entro 30 giorni dall'evento che ha generato la richiesta.
Le condizioni di accessibilità delle stazioni sono consultabili sul sito internet www.arst.sardegna.it nella sezione servizi ferroviari all'interno dell'informativa di ciascuna linea.

L'indennizzo viene calcolato sulla base dei seguenti tre parametri, come specificato dall' ART:

- parametro A, durata dell'indisponibilità dell'infrastruttura o dotazione;
- parametro B, distanza da percorrere per raggiungere la prima stazione, la cui accessibilità risulta garantita, funzionale al viaggio programmato;
- parametro C, possibilità, per l'Utente di fruire di un trasporto alternativo accessibile ed economicamente conveniente.

L'ammontare dell'indennizzo è dato dalla somma del valore calcolato per ciascuno dei parametri.

Parametro A	Parametro B	Parametro C
≤ 48 h 25% costo biglietto > 48 h 50% costo biglietto	0-15 km 25% costo biglietto per la 1° stazione accessibile > 15 km 50% costo biglietto per la 1° stazione accessibile	Nel caso in cui non siano previste alternative di viaggio è riconosciuto un indennizzo forfettario di 4 €

6.7.4. Modalità di richiesta dell'indennizzo e tempi di risposta

La richiesta può avvenire tramite i seguenti canali:

- presentazione della richiesta tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nella homepage, o via e-mail, con rilascio in ogni caso di apposita ricevuta;
- presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria aziendale o servizio assistenza clienti dell'impresa, con rilascio di apposita ricevuta;
- tramite indirizzo postale alla Direzione Centrale, via Posada 8/10– 09122 Cagliari.

Gli Utenti potranno presentare le richieste sia in italiano che in inglese e riceveranno una risposta nella medesima lingua.
L'indennizzo potrà essere erogato sotto forma di buoni spendibili in altri titoli di viaggio **ARST** o, in alternativa, a scelta dell'Utente, con il versamento in denaro. I buoni avranno condizioni flessibili per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione.
Al momento della richiesta, il titolare dell'abbonamento dovrà allegare:

- copia del titolo di viaggio (abbonamento mensile o annuale);
- copia del documento di identità;
- dovrà altresì specificare se intende ricevere l'indennizzo sotto forma di buoni spendibili su altri titoli di viaggio **ARST** o con il versamento in denaro. In quest'ultimo caso dovrà indicare l'Iban presso il quale ricevere il bonifico.

ARST, entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo e dopo aver provveduto alle necessarie verifiche, procederà a trasmettere, all'indirizzo e-mail indicato dal richiedente, la comunicazione di accoglimento o meno della richiesta di indennizzo. La comunicazione verrà inviata anche in caso di mancato riconoscimento dell'indennizzo e pertanto non accoglimento della richiesta.
In particolare, l'indennizzo non sarà riconosciuto:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- se l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 euro.

6.7.5. Richieste di risarcimento danni

ARST provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile accertata, 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 la perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con invalidità o a mobilità ridotta.

Per accedere al rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, alla prima fermata utile, il passeggero fornisca le proprie generalità e la precisa descrizione dei danni subiti, al conducente nel caso di autobus e metro, al capo treno o dirigente di movimento per i treni;
- venga formalmente inoltrata denuncia del sinistro, tempestivamente dal manifestarsi dell'evento che ne costituisce presupposto, a mezzo raccomandata all'indirizzo: **ARST** Direzione Centrale, via Posada 8/10 – 09122 Cagliari e per conoscenza alla sede territoriale **ARST** competente o a mezzo PEC all'indirizzo: arst@pec.arstspa.info, indicando la descrizione dettagliata dell'evento, il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea ed il mezzo aziendale coinvolto.

L'azienda provvederà, dopo la necessaria attività di verifica, a:

- inoltrare la denuncia all'Assicurazione per l'attivazione delle procedure di liquidazione del danno ed a fornire al danneggiato conseguente formale riscontro.

Oppure:

- entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla richiesta, ad informare il richiedente dell'esito negativo della verifica, invitandolo a produrre ulteriori elementi o mezzi di prova.

ARST risponde esclusivamente dei danni cagionati direttamente da propri comportamenti, mentre non assume alcuna responsabilità verso eventi provocati da passeggeri o da terzi.

6.8. SERVIZI AUTOMOBILISTICI - 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 gli Utenti ad inoltrare eventuali richieste in merito al competente Assessorato dei Trasporti e, per conoscenza, ad **ARST**.

ARST
147

7. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di verificare la qualità del servizio offerto, **ARST** ha individuato un insieme di fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, al fine di assicurare che l'erogazione dei servizi avvenga entro gli standard prefissati. Tali standard sono suddivisi in generali, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese da **ARST** 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 dagli Utenti.
Gli standard specifici definiscono le singole prestazioni direttamente esigibili dall'Utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali, consentendo un immediato controllo sulla loro effettiva osservanza.

7.1. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

ARST, tenuto conto pure di quanto stabilito dal Contratto di Servizio, ha definito i seguenti fattori di Qualità:

- Continuità del Servizio
- Regolarità del Servizio
- Affidabilità del Servizio
- Accessibilità al Servizio
- Sicurezza del Viaggio
- Pulizia e Comfort
- Tutela dell'Ambiente
- Riconoscibilità del Personale
- Tutela dell'Utente

L'Azienda opera affinché il processo di miglioramento continuo dei propri sistemi operativi, così come ricompresi nel Sistema della Qualità, porti all'effettuazione di un servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Utenti.

7.1.1. Continuità del Servizio

ARST, assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico sulla rete regionale, così come indicato e costantemente aggiornato nel proprio sito internet aziendale: www.arst.sardegna.it (menù "orari e linee").

Tutte le informazioni sopra indicate sono disponibili anche presso le autostazioni/stazioni, tramite tabelloni cartacei o display digitali.

Gli orari di servizio sono reperibili anche sui principali Travel Planner Web (Google Transit, Moovit, Here, etc.).

Il servizio è svolto senza interruzione per tutti i giorni dell'anno ad esclusione di quanto stabilito dalla Regione Sardegna; viene comunque tempestivamente informato l'Utente (ad esempio riduzione dei servizi nei periodi di festività Natalizie), attraverso il sito internet aziendale.

7.1.2. Regolarità del Servizio

Servizio Automobilistico

ARST si impegna a rispettare gli orari del servizio di linea secondo i seguenti standard:

- contenimento entro i cinque minuti di ritardo rispetto all'orario fissato per le linee in partenza;
- contenimento entro lo 0,4% dell'indice di soppressione delle corse (escluse le cause non imputabili ad **ARST**)

Servizio Ferroviario

Treni in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto.

L'indicatore per l'anno 2023 è così definito:

Standard minimo 2023 = 97%

Valori raggiunti nel 2023:

- Linea Macomer – Nuoro: 96,80%
- Linea Sassari – Alghero: 99,40%
- Linea Sassari – Sorso: 99,79%
- Linea Monserrato – Isili: 84,35%

Servizio Metrotranviario

Tram in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto.

Gli indici standard e obiettivo per l'anno 2023 sono così definiti: Standard minimo = 98%; standard obiettivo = 99,5%.

Valori raggiunti nel 2023:

- MetroSassari: 99,15%
- MetroCagliari: 99,99%

Tempi di Attesa

ARST garantisce che il tempo medio di attesa presso i propri Uffici Informazioni dislocati nelle sedi territoriali, è inferiore a 15 minuti in condizioni di normale affluenza.

7.1.3. Affidabilità del Servizio

ARST si impegna a garantire l'effettuazione di 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 all'interno di fasce orarie minime garantite. Viene comunque data comunicazione dello sciopero e delle fasce orarie all'Utente, che viene informato con un anticipo di almeno 24 ore con avvisi inviati agli organi di informazione locali (tranne per cause di forza maggiore dimostrabili).

La stessa procedura viene seguita in caso di modifica del percorso dei mezzi per interruzioni stradali o altro. Gli avvisi rimangono subordinati all'anticipo con il quale l'Ente proprietario della strada informa l'Azienda.

Servizio Ferroviario

Indicatore relativo alla regolarità del servizio.

L'indicatore per l'anno 2023 è così definito:

Standard minimo 2023 = 98,5%

Valori raggiunti nel 2023:

- Linea Macomer – Nuoro: 99,96%
- Linea Sassari – Alghero: 100%
- Linea Sassari – Sorso: 100%
- Linea Monserrato – Isili: 99,85%

Servizio Metrotranviario

Indicatore relativo alle corse soppresse.

Gli indici standard e obiettivo per l'anno 2023 sono così definiti: Standard minimo = 1%; standard obiettivo = 0,5%.

Valori raggiunti nel 2023:

- MetroSassari: 0,94%
- MetroCagliari: 0,08%

7.1.4. Accessibilità al Servizio

Su autobus e tram, nonché sui treni Stadler di recente approvvigionamento, è riportata con idoneo indicatore, la destinazione/percorso del servizio. Lungo il percorso, sono disposte opportune fermate per l'agevole fruizione del servizio da parte dell'Utente. Il posizionamento e la distanza delle fermate sono stabiliti da apposita commissione esterna, incaricata dei collaudi delle linee (la cui composizione nella misura minima è costituita da rappresentanti dell'Azienda, della Motorizzazione Civile - UTT o USTIF - e della Regione Sardegna).

Gli orari di passaggio, sono riportati in tabelle visibili presso le autostazioni/stazioni ferroviarie o consultabili sul sito internet www.arst.sardegna.it (menù "servizi e orari").

I titoli di viaggio (biglietti ed abbonamenti), possono essere acquistati presso le rivendite autorizzate. Per gli abbonamenti agevolati e i biglietti speciali (ad esempio titoli di viaggio per persone con invalidità), è necessario rivolgersi alle biglietterie aziendali.

Sono inoltre disponibili emettitrici automatiche di titoli di viaggio presso:

- Alghero Aeroporto Fertilia;
- Alghero Stazione Ferroviaria ARST;
- Alghero Capolinea autobus via Catalogna;
- Cagliari Autostazione ARST - Piazza G. Matteotti (n° 2 emettitrici);
- Carbonia Centro Intermodale;
- Dolianova Stazione Ferroviaria ARST;
- Macomer Stazione Ferroviaria ARST;
- Monserrato Fermata Metro San Gottardo;
- Monserrato Fermata Metro Policlinico (n° 2 emettitrici);
- Nuoro Autostazione ARST viale Sardegna;
- Olbia - Costa Smeralda Aeroporto;
- Olbia - Isola Bianca Stazione Marittima;

- Olbia Corso Umberto I°;
- Olmedo Stazione Ferroviaria ARST;
- Oristano Autostazione ARST Via Cagliari;
- San Nicolò D'Arcidano viale Repubblica n. 86;
- Sanluri Autostazione ARST via Bologna Sassari stazione;
- Sassari Autostazione Via Padre Zirano;
- Settimo San Pietro Stazione Ferroviaria ARST;
- Sorso Stazione Ferroviaria ARST.

Sono inoltre presenti emettitrici automatiche a bordo degli autobus urbani di Alghero, Macomer, Oristano, Iglesias/Carbonia e nel servizio di Carloforte.

In caso di mancata erogazione del titolo, l'Utente potrà richiedere il rimborso del credito recandosi presso una biglietteria aziendale o inviando i propri dati anagrafici e i riferimenti di contatto, la ricevuta emessa dall'emettitrice automatica e le indicazioni di luogo, data e ora dell'operazione:

- all'indirizzo postale: **ARST SpA**, Direzione Centrale via Posada 8/10 - 09122 Cagliari;
- all'indirizzo email: arst@arst.sardegna.it.

Le informazioni complete riguardanti il sistema tariffario sono reperibili e tempestivamente aggiornate, sul sito internet aziendale www.arst.sardegna.it (menù "titoli di viaggio e tariffe").

7.1.5. Agevolazioni Tariffarie

Le informazioni in merito alle agevolazioni tariffarie possono essere reperite ai seguenti indirizzi:

www.arst.sardegna.it/titoli_e_tariffe/ biglietti_invalidi.html

https://www.sardegnamobilita.it/agevolazioni-tariffarie

L'art. 26 della Legge Regionale n. 21/2005 prevede l'applicazione di agevolazioni tariffarie a favore delle persone con invalidità 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 (maggiori informazioni alla pagina www.sardegnamobilita.it/agevolazioni-tariffarie).

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.regione.sardegna.it, procedimento “Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi”.
L’Utente dovrà quindi compilare ed inviare, per via telematica, l’apposito form di richiesta accompagnato dai documenti necessari a dimostrare il possesso dei requisiti. La richiesta dell’Utente verrà inviata dal sistema agli incaricati di istruire la pratica di rilascio dell’agevolazione, che dopo averla esaminata, in caso di esito positivo, procederanno a trasmettere al richiedente, mediante la stessa piattaforma, l’autorizzazione relativa all’agevolazione tariffaria richiesta.
A valle della concessione dell’autorizzazione, quindi a procedimento concluso, il richiedente potrà recarsi - munito di documento di identità presso le Aziende di trasporto per acquistare titoli di viaggio (sia abbonamenti che singoli biglietti) a prezzo ridotto.
L’Assessorato dei Trasporti ha stipulato un protocollo d’intesa con alcune associazioni che, previo appuntamento, potranno fornire assistenza gratuita nella presentazione delle pratiche.
Ulteriori informazioni sono consultabili all’indirizzo internet sopra indicato. L’ufficio a cui fare riferimento l’Assessorato Regionale dei Trasporti sito a Cagliari in via XXIX novembre 1847, n. 23.

7.1.6. Informazioni agli Utenti

La richiesta di informazioni e chiarimenti può essere fatta dagli Utenti:

- telefonicamente componendo i numeri indicati nella presente Carta;
- per corrispondenza;
- via Internet.

7.1.7. Accessibilità alle persone con disabilità

Vedere al paragrafo 5.3 “Accessibilità alle persone con disabilità”.

7.1.8. Posti Riservati

Vedere al paragrafo 5.3.1 “Posti Riservati”.

7.1.9. Sicurezza del Viaggio

Sulle linee gestite da **ARST**, vengono costantemente monitorati i seguenti indicatori relativi alla incidentalità annua dei mezzi di trasporto:

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

7.1.10. Sicurezza Personale e Patrimoniale

ARST effettua un monitoraggio continuo dell'indicatore riguardante la sicurezza personale e patrimoniale dei passeggeri, in relazione a denunce per furti, danni e molestie subite dagli utenti.

Sono dotati di sistemi di videosorveglianza;

- oltre il 90% degli autobus;
- il 100% dei tram impiegati nel servizio Metro Cagliari;
- il 100% dei treni Stadler impiegati nei servizi ferroviari di Sassari, Macomer e Cagliari.

Ulteriori estensioni dei sistemi di videosorveglianza avverranno per i treni impiegati nel servizio ferroviario di Monserrato e per i tram impiegati su Metro Sassari.

7.1.11. Pulizia e Comfort

ARST cura giornalmente la pulizia di mezzi e locali, adottando tutte le misure previste per la prevenzione attraverso interventi ciclici di sanificazione.

Comfort di viaggio:

- bus climatizzati: 95% del parco mezzi;

- metrotram climatizzati: 100% del parco mezzi;
- bus con accesso facilitato: oltre il 22% del parco mezzi;
- metrotram con accesso facilitato: 100% del parco mezzi;
- treni Ade serie T40 dotati di condizionatore: 100% del parco mezzi;
- treni Stadler climatizzati e con accesso facilitato: 100% del parco mezzi.

7.1.12. Tutela Ambientale

ARST effettua periodici interventi per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente.

La dotazione del parco mezzi, prevede:

- Il 14% degli autobus rispetta la normativa EURO 5;
- Il 39% degli autobus rispetta la normativa EURO 5 – EEV (Enhanced Environmentally-friendly Vehicle);
- Il 100% dei metrotram viaggia con alimentazione elettrica;
- I treni Stadler viaggiano con alimentazione diesel-elettrica.

È obiettivo primario e costante di **ARST**, quello di perseguire la sostenibilità ambientale; ciò con particolare riferimento all'approvvigionamento di beni e materiali e all'affidamento dei servizi in outsourcing (ad esempio attraverso la rigorosa applicazione dei CAM).

7.1.13. Riconoscibilità del Personale

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

7.1.14. Tutela dell'Utente

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata a: **ARST** Direzione Centrale, via Posada, 8/10 – 09122 – CAGLIARI o a mezzo PEC all'indirizzo arst@pec.arstspa.info o attraverso l'indirizzo mail : arst@arst.sardegna.it.

Alla segnalazione viene data risposta nel termine massimo di 30 giorni (tempo medio di risposta ai reclami nell'anno 2020 = 16,84 gg.)
Qualora la complessità della segnalazione non consenta il rispetto di tale termine, l'Utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

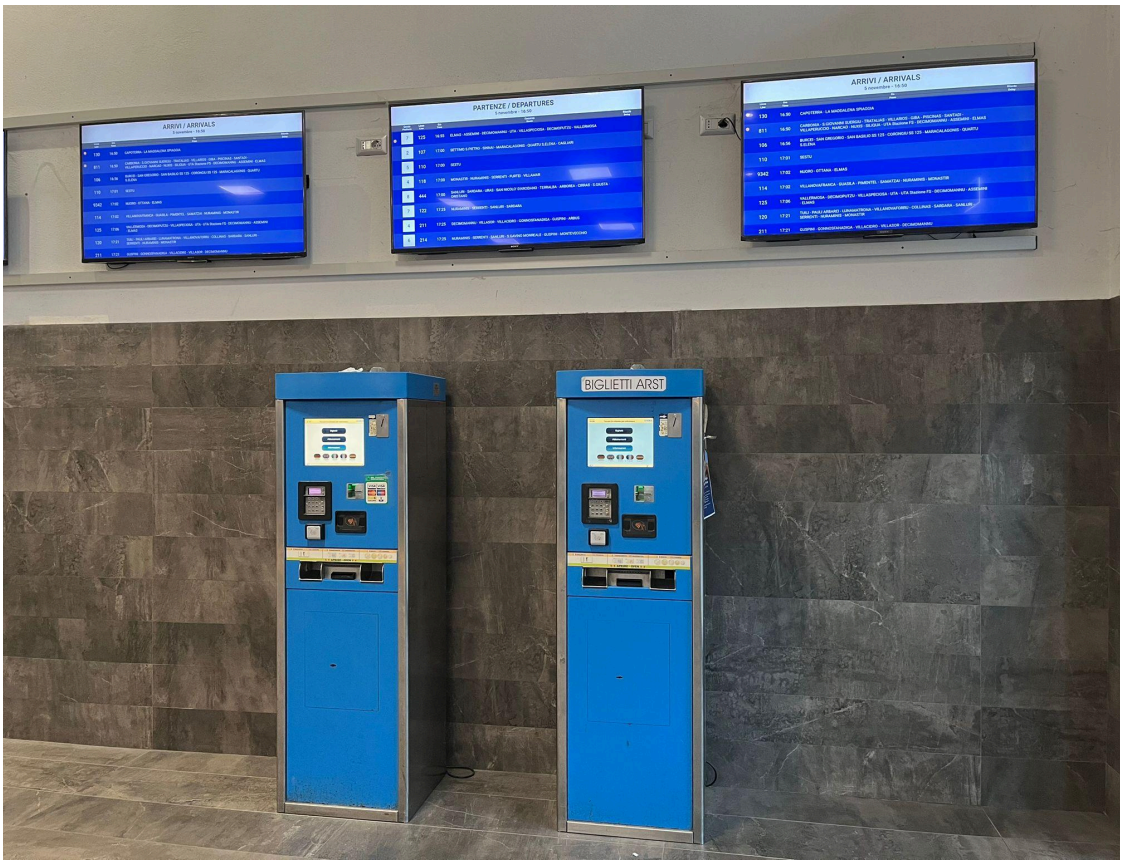
L'Azienda ha in essere contratti assicurativi per eventuali danni alle persone e alle cose che danno diritto a forme di rimborso assicurativo a favore degli Utenti.
Per le informazioni complete vedi capitolo "Rapporti con l'Utente".

7.1.15. Informazioni agli Utenti

Per garantire all'Utente una costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessarlo, **ARST** utilizza i seguenti strumenti:

- numero telefonico riportato sui principali elenchi abbonati;
- stampati, opuscoli e materiale illustrativo affissi presso le stazioni/fermate;
- organi di informazione locali;
- sito Internet: www.arst.sardegna.it;
- sito Internet: www.treninoverde.com;
- pagina Facebook aziendale;
- comunicazioni dirette in casi particolari.

Tramite gli stessi strumenti **ARST** informa inoltre i propri Utenti, sui principali aspetti normativi che caratterizzano il servizio ed eventuali modifiche degli stessi.



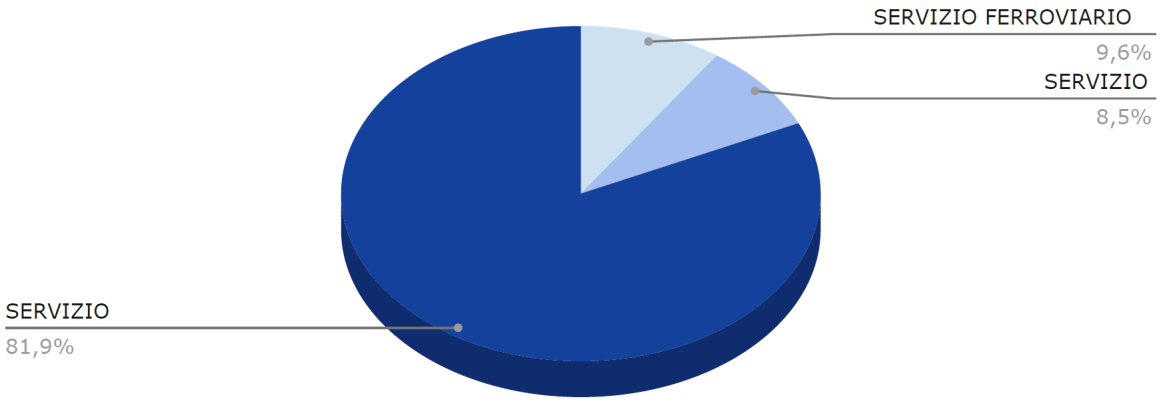
7.2. CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso del 2023, le indagini di Customer Satisfaction sono state affidate ad una società qualificata e sono state svolte nel mese di Dicembre 2023.

La modalità di rilevazione ha riguardato interviste CAPI (face to face) sia in ambito urbano che in ambito extraurbano, effettuate nei pressi delle banchine durante le attese dei treni, presso le fermate di sosta dei bus oggetto dell'indagine, le autostazioni e a bordo dei mezzi.
Il piano di campionamento è stato di tipo stratificato per sedi e linee.
Nel complesso sono state realizzate 7514 interviste di cui 6152 sul servizio Gomma e 1362 su ferro/metrotranvia.

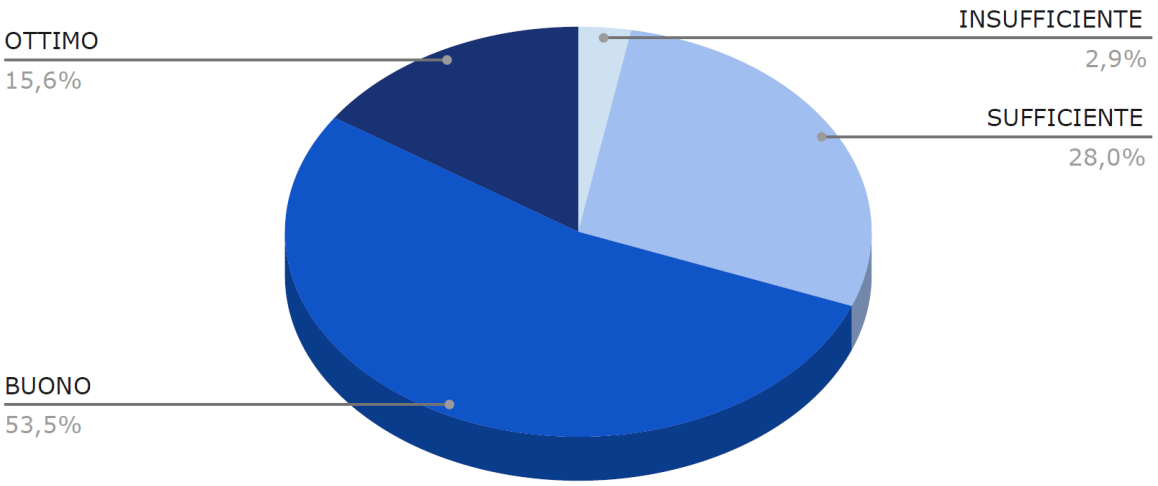
7.2.1. Risultati dell'Indagine di Customer Satisfaction 2023-24

L'indagine è stata svolta con l'intervista di più di 7500 Utenti, con la seguente distribuzione:

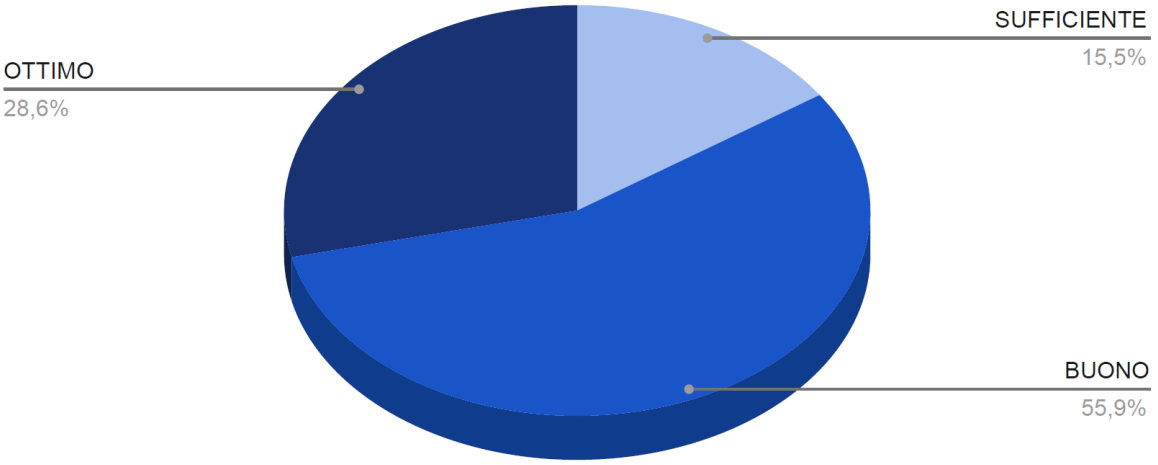


Il giudizio Generale per Servizio espresso dagli Utenti è il seguente:

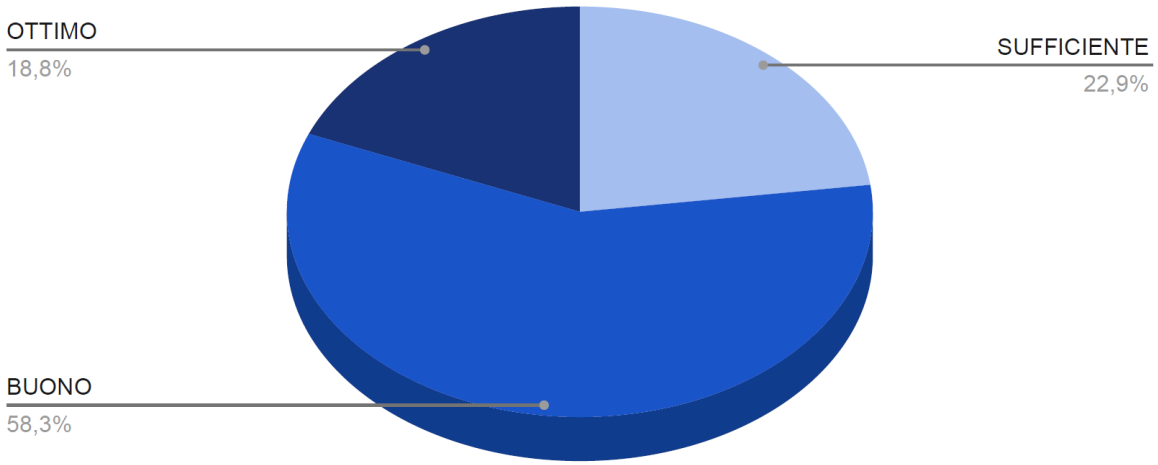
SERVIZIO AUTOMOBILISTICO giudizio complessivo



SERVIZIO METROTRANVIARIO giudizio complessivo

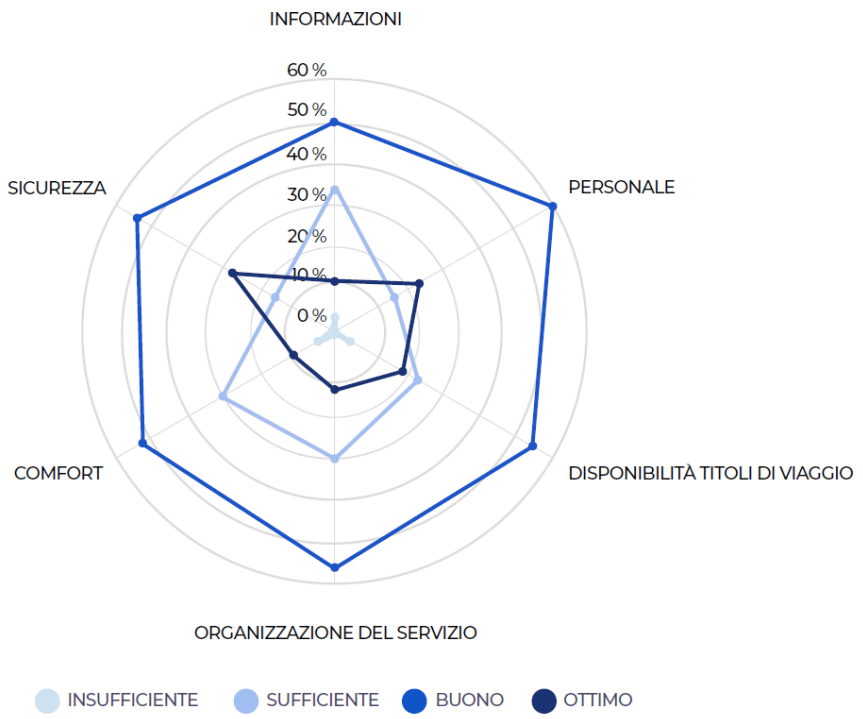


SERVIZIO FERROVIARIO giudizio complessivo

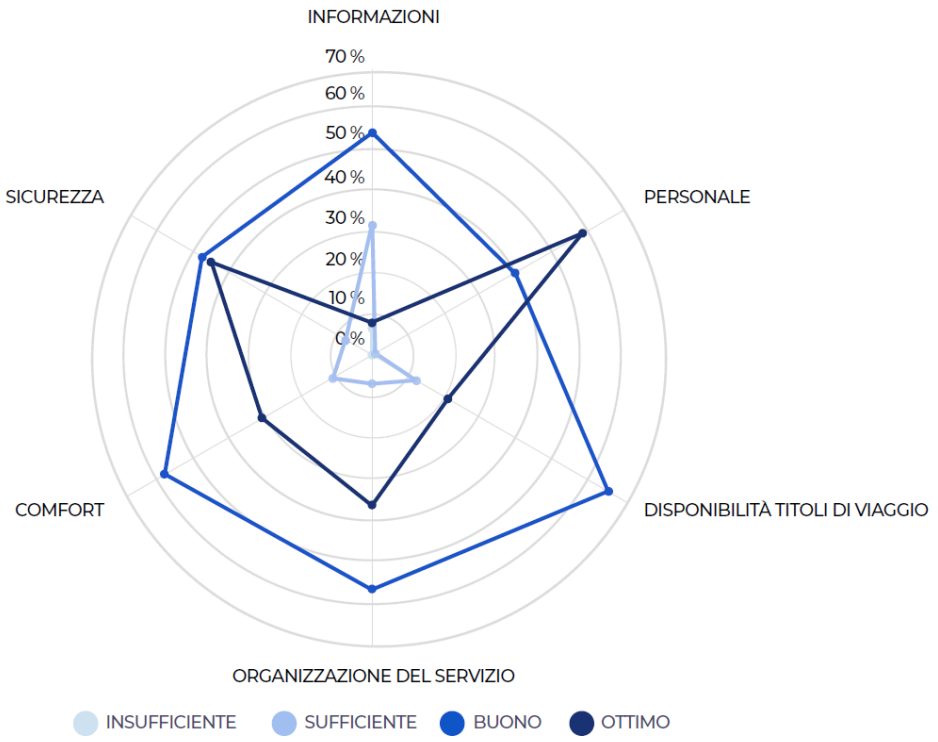


Per quanto riguarda i giudizi specifici espressi dagli Utenti, si riportano i grafici relativi ai risultati raggruppati per i seguenti argomenti: “Informazioni”, “Personale dell’azienda”, “Disponibilità Titoli di viaggio”, “Organizzazione del servizio”, “Comfort di viaggio”, “Sicurezza”. Per tutti gli aspetti da migliorare rilevati, sono in corso di adozione le opportune misure correttive.

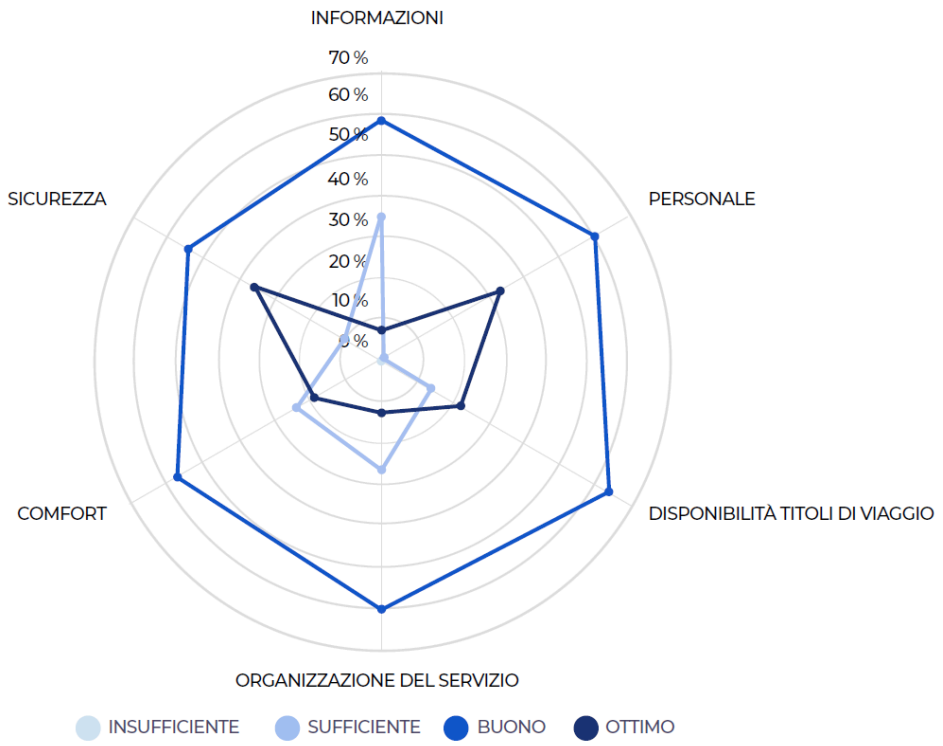
SERVIZIO AUTOMOBILISTICO



SERVIZIO METROTRANVIARIO



SERVIZIO FERROVIARIO



7.3. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Per rispondere alle esigenze di rinnovamento imposte dalle mutate richieste del mercato e della Clientela, **ARST** ha deciso di perseguire la "Qualità del Servizio" come fattore strategico fondamentale per garantire la crescita dell'azienda, impegnandosi in attività di sviluppo organizzativo mirate al miglioramento della Qualità, con l'istituzione e il mantenimento di un Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

SEDE CENTRALE

via Posada 8/10 Cagliari

www.arst.sardegna.it