



Carta della Mobilità

2022



muoviamo la sardegna



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”.

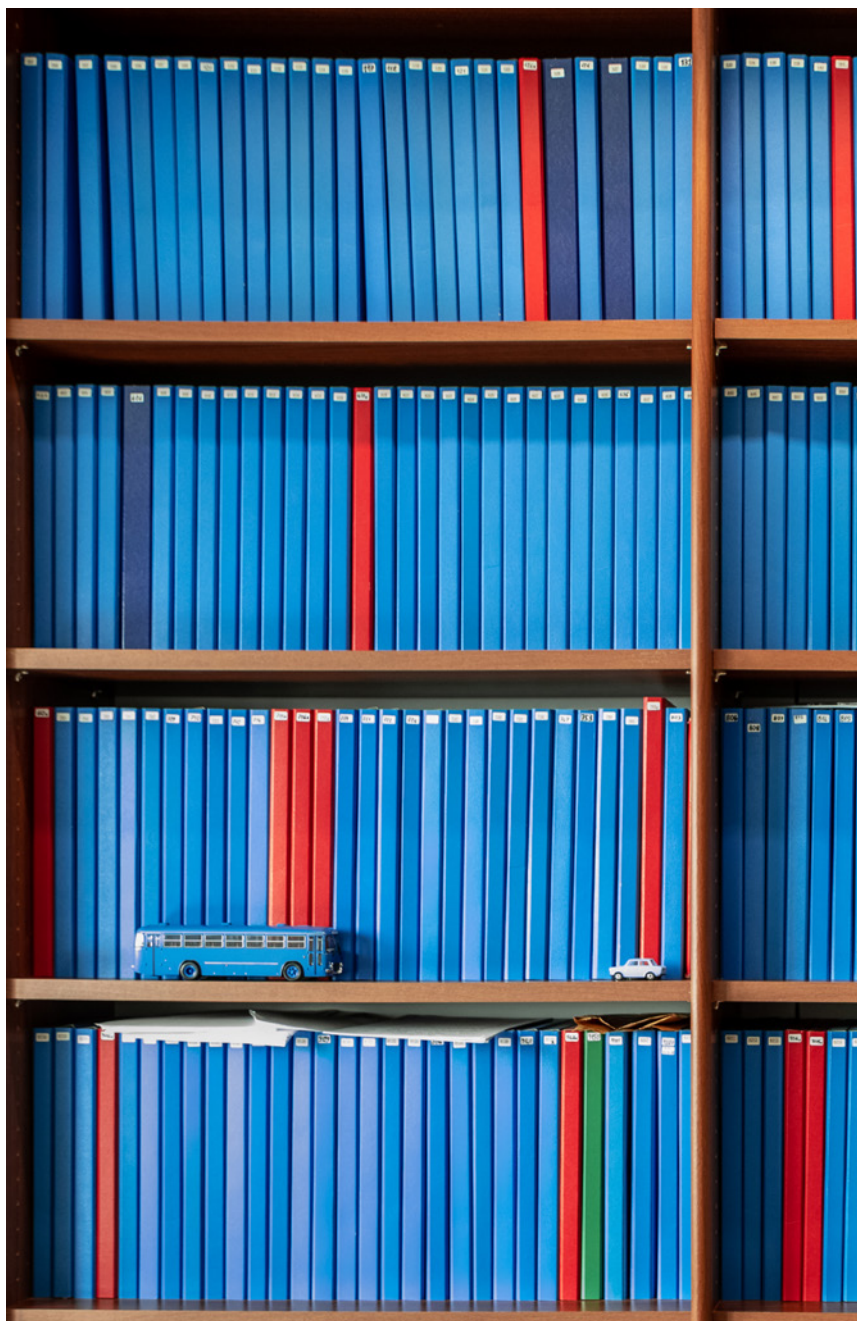
Le attività che ARST svolge per conto della Regione non si limitano a quelle legate alla mobilità delle persone, ma riguardano anche importanti servizi di ingegneria, di stazione appaltante e di gestione patrimoniale. Queste competenze diversificate e integrate sono il capitale immateriale con cui la 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

—	Premessa e Riferimenti Normativi	7
—	Validità e Diffusione della Carta	
—	Stato delle Revisioni	
—	Principi Generali della Carta	12
—	Presentazione dell'Azienda	14
—	Presentazione dell'Azienda ARST SpA	
—	Storia	
—	Struttura Giuridica	
—	Servizio Offerto	18
—	Consistenza dei Servizi	
—	Servizi Offerti	
—	Servizi Turistici	
—	Sistema Tariffario	
—	Acquisto dei Titoli di Viaggio	
—	Condizioni di Utilizzo del Servizio	23
—	Diritti del Cliente	
—	Trasporto Bambini	
—	Accessibilità ai Clienti diversamente abili	
—	Trasporto Bagagli	
—	Trasporto Biciclette	
—	Trasporto Monopattini	
—	Trasporto Animali	
—	Doveri del Cliente	
—	Documenti di Viaggio	
—	Sanzioni Amministrative	
—	Identificazione del Cliente	
—	Oggetti Smarriti	

—	Rapporti con il Cliente	33
—	Informazioni al Cliente	
—	Recapiti aziendali per le informazioni	
—	Reclami	
—	Autorità di Regolazione dei Trasporti	
—	Portale Assessorato ai Trasporti RAS: “Segnala un Disservizio”	
—	Richieste di Rimborso	
—	Richieste di Risarcimento Danni	
—	Richieste di Istituzione di Nuove Fermate o Percorsi	
—	Qualità del Servizio	41
—	Indicatori di Qualità del Servizio	
—	Continuità del Servizio	
—	Regolarità del Servizio	
—	Affidabilità del Servizio	
—	Accessibilità al Servizio	
—	Agevolazioni Tariffe	
—	Informazioni ai Clienti	
—	Accessibilità ai Clienti Diversamente Abili	
—	Posti Riservati	
—	Sicurezza del Viaggio	
—	Pulizia e Comfort	
—	Tutela Ambientale	
—	Riconoscibilità del Personale	
—	Tutela del Cliente	
—	Informazioni al Cliente	
—	Customer Satisfaction	
—	Sistema di Gestione per la Qualità	



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 al Cliente.

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.
- Legge Regionale n. 21 del 7 dicembre 2005 “Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna” che, nell'ambito della riorganizzazione e dello sviluppo del trasporto collettivo pubblico nell'ambito regionale, prevede l'adozione della Carta regionale dei servizi di mobilità.
- L.R. 7 dicembre 2005, n.21 – Direttive di applicazione e atto preliminare alla definizione e alla progettazione dei servizi minimi.
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 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.
- 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.”.
- Deliberazione dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 28/2021.
- 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 Clienti, specificando le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli impegni aziendali verso il Cliente, 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 SpA** ha valutato fattibilità e rispondenza agli obiettivi fissati.



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 dei Clienti (vedi tabella “stato delle revisioni” di cui al paragrafo successivo).

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

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

Stato delle Revisioni

N° della Revisione	Data	Motivo della Revisione
2	29/04/22	Prima Edizione 2022

Principi Generali della Carta

ARST SpA, 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 Clienti.
- **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 al Cliente e i servizi minimi essenziali, nel rispetto della normativa vigente. Regolarità e puntualità del servizio vengono costantemente monitorate da:
 - personale aziendale specificamente incaricato;
 - personale aziendale specificamente incaricato dell'attività di controlleria;
 - personale di coordinamento del traffico e del servizio.

- **Partecipazione dei Clienti** 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 SpA**, 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 del Cliente. 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 dal Cliente.
- **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.



Presentazione dell'Azienda

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 SpA** 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.

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 previsto, 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 accen-

tramento 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 azien-



de 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.

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



Servizio Offerto

Consistenza dei Servizi

ARST SpA 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 contolleria e sono in grado di trattare autonomamente gli aspetti gestionali di carattere locale.

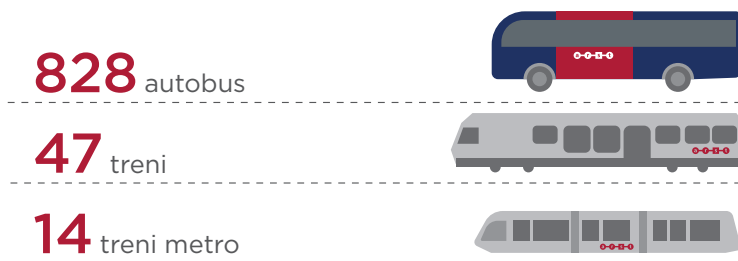
Ogni Sede Territoriale dispone di un numero variabile di depositi periferici, capillarmente disposti nel territorio, ai quali sono attribuiti operatori di esercizio (conducenti) ed autobus, sufficienti a garantire la regolare effettuazione dei servizi che iniziano dalle località limitrofe.

- **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*

46.000 per giorno
16.000.000 per anno

* Dati non confrontabili a causa dell'emergenza sanitaria da COVID-19.

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 tutte 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 - Gottardo) e Linea 3 (Gottardo - Policlinico);

- Linea 2 (San Gottardo - Settimo San Pietro).

- **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

Servizi Turistici



Oltre al settore automobilistico, ferroviario e metrotranviario, **ARST SpA** opera nel servizio ferroviario turistico attraverso i collegamenti de “Il 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.

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.

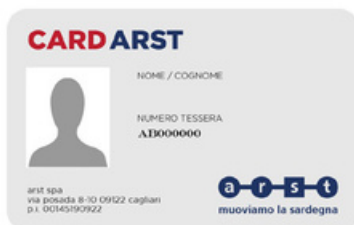
Acquisto dei Titoli di Viaggio

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

- Presso le rivendite. L'elenco dei punti vendita dei titoli di viaggio, suddiviso per categoria merceologica e completo degli indirizzi, è riportato sul sito aziendale all'indirizzo: www.arst.sardegna.it, menù "titoli di viaggio e tariffe";
- Tramite le emettitrici automatiche (vedi capitolo "Qualità del Servizio" – "Indicatori di Qualità" punto "Accessibilità al Servizio");
- Tramite le applicazioni digitali DropTicket® e TabNet® con le quali il Cliente può acquistare i titoli di viaggio dallo smartphone e convalidarli a bordo con pochi passaggi e senza alcuna registrazione.
Le informazioni sullo scarico e utilizzo delle applicazioni possono essere consultate all'indirizzo Internet:
www.arst.sardegna.it/titoli_e_tariffe/MobileTicketing.html (pagina "Acquista Online");
- A bordo degli autobus e dei treni con pagamento di sovrapprezzo.
Non è possibile acquistare i titoli di viaggio a bordo sui servizi MetroCagliari e MetroSassari.

Nell'area di Cagliari possono essere utilizzati sui mezzi ARST, previa validazione con gli appositi QR code presenti a bordo, anche gli abbonamenti integrati emessi dal vettore CTM.

Sono inoltre attive le integrazioni tariffarie nell'area di Sassari (con Trenitalia e ATP Sassari) e nella provincia di Nuoro (con ATP Nuoro).



Condizioni di Utilizzo del Servizio

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

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 cliente, 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 bagagliaia per l'intera durata del viaggio.

Accessibilità ai Clienti con disabilità o a mobilità ridotta (PMR)

I Clienti 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 il Cliente", paragrafo "Informazioni al Cliente").

Tutti i tram dei servizi Metrocagliari e Metrosassari, sono dotati di pedana per la salita e discesa di persone diversamente abili 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, Sassari – Sorso (n° 6) e Nuoro – Macomer (n° 3) sono sempre disponibili gli spazi dedicati ad ospitare i clienti diversamente abili 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 accompagnamento treni (Capi Treno) per consentire la salita e/o discesa.

Posti Riservati

I posti a sedere contrassegnati da apposita targhetta, sono riservati ai clienti diversamente abili 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.

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 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 Clienti, 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 Clienti. 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 Cliente 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 80x110x40 cm e che non arrechi pericolo o disagio agli altri Clienti.

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 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 ADeS (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



La disponibilità per il trasporto delle bici potrà essere verificata dal Cliente solo al momento della partenza.

L'effettiva disponibilità per il trasporto delle bici potrà essere verificata dal Cliente 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.

Trasporto Monopattini

In analogia a quanto previsto per le biciclette pieghevoli, ogni passeggero 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 dal Cliente solo al momento della partenza.

Resta inteso che il Cliente 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.).

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 non possono essere ammessi a bordo.

La permanenza a bordo è subordinata al comportamento dell'animale; in caso di manifestazioni di aggressività, non sarà consentita la sua permanenza a bordo. Il Cliente 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.

La valutazione sull'ammissibilità e la permanenza a bordo è affidata ai conducenti e/o agli addetti al controllo ARST.

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 verificassero 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 con disabilità o 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 del Cliente sono svolti dai conducenti e dal personale aziendale che come tale si qualifichi in occasione delle verifiche.

Documenti di Viaggio

I titoli di viaggio devono essere, di norma, acquistati, prima di salire a bordo, presso le rivendite autorizzate o presso le emettitrici 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® e TabNet® 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.

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) senza limitazioni di numero 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. La libera circolazione sui trasporti pubblici urbani e su quelli automobilistici di linea è garantita, senza limiti numerici, anche agli Agenti di Polizia Stradale (Corpo di Polizia Municipale o Locale nell'ambito del territorio di appartenenza e indossando la divisa ed ai dipendenti dell'ANAS S.p.A.).

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 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).

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.

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



Rapporti con il Cliente

Informazioni al Cliente

Il personale di **ARST SpA** è tenuto a trattare i Clienti 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 fra Clienti 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 il Cliente, con la biglietteria o con il centralino);
- accesso telematico;
- comunicazione scritta.

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

ARST SpA 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.

Recapiti aziendali per le informazioni

Il Servizio informazioni telefoniche ai Clienti 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 Metrotranviarie

Mon serrato	Via Pompeo	tel. 070 2657630	(dalle 7:30 alle 14:00)
Sassari	V.le Sicilia, 20	tel. 079 241301	(dalle 7:30 alle 14:00) sabato escluso

Sedi Ferroviarie

Mon serrato	Via Pompeo	tel. 070 579301	(dalle 7:30 alle 14:00)
Sassari	P.zza Stazione	tel. 079 243587	(dalle 7:30 alle 14:00)
Macomer	P.zza 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).

Reclami



Il Cliente che intende reclamare per un disservizio può inoltrare specifica comunicazione formale:

- 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.

È Possibile inoltrare il reclamo con l'utilizzo del modulo disponibile all'indirizzo internet:

<http://www.arst.sardegna.it/azienda/Reclami.html> o con testo libero che riporti le seguenti informazioni minime per garantire un adeguato trattamento del reclamo:

- 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 del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi;
- i riferimenti al mezzo di trasporto eventualmente coinvolto nell'evento (se disponibile matricola o targa);
- ulteriori indicazioni e aggiornamenti possono essere reperiti sul sito internet aziendale.

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 SpA, entro il termine di 30 giorni, necessari per eseguire gli accertamenti e le verifiche del caso, comunicherà formalmente al Cliente:

- 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.

Qualora non si abbia ricevuto risposta entro 30 giorni dall'inoltro del reclamo ad **ARST SpA**, i passeggeri possono attivare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie o la possibilità di usufruire dell'indennizzo previsto dalla Misura 6 delibera ART 28/2021.



Autorità di Regolazione dei Trasporti

Qualora sia inutilmente decorso il termine di 90 giorni dall'inoltro del reclamo ad ARST SpA, i Clienti, 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.

Portale Assessorato ai Trasporti RAS: "Segnala un Disservizio"

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

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

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

Richieste di Rimborso

ARST SpA riconosce ai Clienti il diritto al rimborso del valore del titolo di viaggio acquistato, limitatamente al costo del singolo viaggio, alle seguenti condizioni e nei termini di seguito esposti:

- Il presupposto per ottenere il rimborso è costituito dalla mancata effettuazione del collegamento o dal mancato raggiungimento della destinazione del Cliente, 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;
- 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 o attraverso l'indirizzo mail: arst@arst.sardegna.it corredata di concisa descrizione del disservizio subito e di copia del titolo di viaggio regolarmente validato;
- Il Cliente deve inviare la richiesta di rimborso entro i 7 giorni successivi al presunto disservizio.

ARST SpA, entro il termine di 30 giorni lavorativi, necessari per eseguire gli accertamenti e le verifiche del caso, comunicherà formalmente al ricorrente l'accoglimento od il rigetto, motivato, della richiesta di rimborso.

Richieste di Risarcimento Danni

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

Richieste di Istituzione di Nuove Fermate o Percorsi

L'istituzione e la modifica di fermate e percorsi sono di competenza della Regione Autonoma della Sardegna. Si invitano pertanto i Clienti ad inoltrare eventuali richieste in merito al competente Assessorato ai Trasporti e, per conoscenza, ad **ARST SpA**.



Qualità del Servizio

Al fine di verificare la qualità del servizio offerto, **ARST SpA** 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 SpA** e specifici.

Gli standard generali, stabiliscono gli obiettivi di qualità da raggiungere nel complesso delle attività prestate in un dato periodo di tempo preso a riferimento e quindi non sono immediatamente verificabili dai Clienti.

Gli standard specifici definiscono le singole prestazioni direttamente esigibili dal Cliente in termini quantitativi, qualitativi e temporali, consentendo un immediato controllo sulla loro effettiva osservanza.

Indicatori di Qualità del Servizio

ARST SpA, 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 del Cliente

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 Clienti.

Continuità del Servizio

ARST SpA, 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 il Cliente (ad esempio riduzione dei servizi nei periodi di festività Natalizie), attraverso il sito internet aziendale.

Regolarità del Servizio

Servizio Automobilistico

ARST SpA 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 SpA**)

Servizio Ferroviario

Treni in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto.

Gli indici standard e obiettivo per l'anno 2020* sono così definiti:

Standard minimo = 95%; standard obiettivo = 97%.

Valori raggiunti nel 2020*:

- Linea Macomer – Nuoro: 98,70%
- Linea Sassari – Alghero: 99,10%

- Linea Sassari – Sorso: 99,15%
- Linea Monserrato – Isili: 92,20%

Servizio Metrotranviario

Tram in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto.

Gli indici standard e obiettivo per l'anno 2020* sono così definiti:

Standard minimo = 98%; standard obiettivo = 99,5%.

Valori raggiunti nel 2020*:

- MetroSassari: 98,26%
- MetroCagliari: 99,88%

* I dati relativi all'anno 2021 sono in fase di elaborazione.

Tempi di Attesa

ARST SpA 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.

Affidabilità del Servizio

ARST SpA 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 al Cliente, 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 alle corse soppresse.

Gli indici standard e obiettivo per l'anno 2020 sono così definiti:

Standard minimo = 0,8%; standard obiettivo = 0,3%.

Valori raggiunti nel 2020:

- Linea Macomer – Nuoro: 0,10%
- Linea Sassari – Alghero: 0,00%
- Linea Sassari – Sorso: 0,10%
- Linea Monserrato – Isili: 0,40%

Servizio Metrotranviario

Indicatore relativo alle corse soppresse.

Gli indici standard e obiettivo per l'anno 2020 sono così definiti:

Standard minimo = 1%; standard obiettivo = 0,5%.

Valori raggiunti nel 2020:

- MetroSassari: 0,40%
- MetroCagliari: 0,30%

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 del Cliente. 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 "orari e linee").

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 invalidi), è necessario rivolgersi alle biglietterie aziendali.

Sono inoltre disponibili emettitrici automatiche di titoli di viaggio presso:

- Alghero Aeroporto;
- Alghero Stazione ferroviaria ARST;
- Alghero Capolinea via Catalogna;

- Cagliari Autostazione ARST - Piazza Giacomo Matteotti (n° 2 emettitrici);
- Cagliari Stazione MetroCagliari Piazza Repubblica;
- Carbonia Centro Intermodale;
- Dolianova stazione;
- 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;
- Olmedo stazione;
- Oristano Autostazione ARST Via Cagliari;
- San Nicolò D'Arcidano - fermata principale;
- Sanluri Autostazione ARST via Bologna Sassari stazione;
- Settimo San Pietro Stazione Ferroviaria;
- Sorso stazione.

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

In caso di mancata erogazione del titolo, il Cliente 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").

Agevolazioni Tariffarie

Le informazioni in merito alle agevolazioni tariffarie possono essere reperite al seguente indirizzo: www.arst.sardegna.it/titoli_e_tariffe/biglietti_invalidi.html

L'art. 26 della Legge Regionale n. 21/2005 prevede l'applicazione di agevolazioni tariffarie a favore degli invalidi e reduci di guerra per i servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani.

Ai sensi del richiamato art. 26 della L.R. 21/2005, delle Deliberazioni di giunta regionale n. 67/5 del 16 dicembre 2016 e n. 47/3 del 26.11.2019, hanno diritto al rilascio di biglietti e abbonamenti a tariffa ridotta i cittadini residenti in Sardegna con un grado di invalidità compreso tra: il 50% e il 79% e con una situazione reddituale annua non superiore a € 18.000,00 e l'80% e il 100% con una soglia reddituale annua non superiore a € 25.500,00 (maggiori informazioni alla pagina <http://www.sardegnamobilita.it> - sistema tariffario regionale).

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.

Informazioni ai Clienti

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

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



Accessibilità ai Clienti Diversamente Abili

I Clienti diversamente abili 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 il Cliente", paragrafo "Informazioni al Cliente").

Tutti i tram dei servizi MetroCagliari e MetroSassari, sono dotati di pedana per la salita e discesa di persone diversamente abili 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, Sassari – Sorso (n° 6) e Nuoro – Macomer (n° 3) sono sempre disponibili gli spazi dedicati ad ospitare i clienti diversamente abili 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 accompagnamento treni (Capi Treno) per consentire la salita e/o discesa.

Posti Riservati

I posti a sedere contrassegnati da apposita targhetta, sono riservati ai clienti diversamente abili 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.

Sicurezza del Viaggio

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

- incidenti causati dai mezzi **ARST SpA**;

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

Sicurezza Personale e Patrimoniale

ARST SpA attua il costante monitoraggio del seguente indicatore, relativo alla sicurezza personale e patrimoniale dei passeggeri:

- denunce per furti, danni e molestie ai Clienti.

Sono dotati di sistemi di videosorveglianza:

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

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



Pulizia e Comfort

ARST SpA cura giornalmente la pulizia di mezzi e locali, adottando con particolare riferimento all'emergenza Covid-19, tutte le misure previste per la prevenzione epidemiologica 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.

Tutela Ambientale

ARST SpA 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).

Riconoscibilità del Personale

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



Tutela del Cliente

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata a: **ARST SpA** 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, il Cliente 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 dei Clienti.

Per le informazioni complete vedi capitolo "Rapporti con il Cliente".

Informazioni ai Clienti

Per garantire al Cliente una costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessarlo, **ARST SpA** 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 SpA** informa inoltre i propri Clienti, sui principali aspetti normativi che caratterizzano il servizio ed eventuali modifiche degli stessi.

Customer Satisfaction

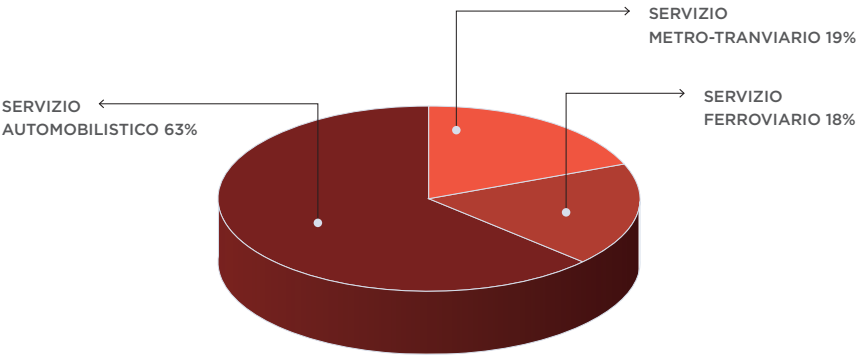
Con cadenza annuale ARST pianifica una rilevazione di Customer Satisfaction sui Servizi erogati. Viene messo a disposizione del Cliente, sia tramite il sito internet che in forma cartacea presso le sedi territoriali, un questionario volto a rilevare il grado di soddisfazione su alcuni aspetti salienti e ritenuti prioritari per la conduzione di un servizio di qualità.

Il Cliente potrà esprimere la propria opinione dando un giudizio relativo al grado di soddisfazione sui vari aspetti del servizio in una scala valoriale che va dall'ottimo, al buono, al sufficiente ed all'insufficiente.



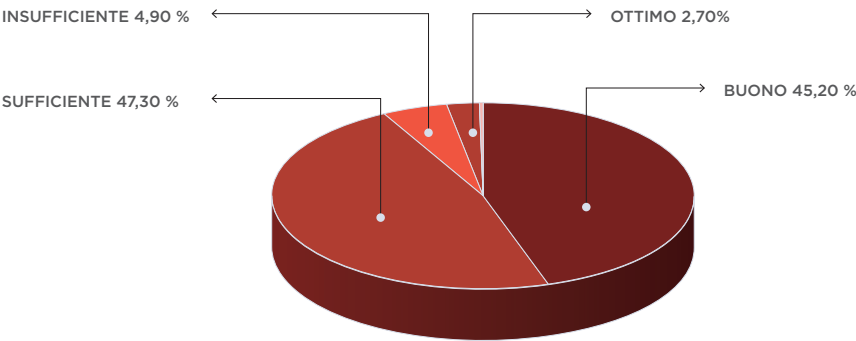
Risultati dell'Indagine 2021

Nell'anno 2021 hanno partecipato all'indagine circa 5.000 Clienti, così distribuiti per Servizio:

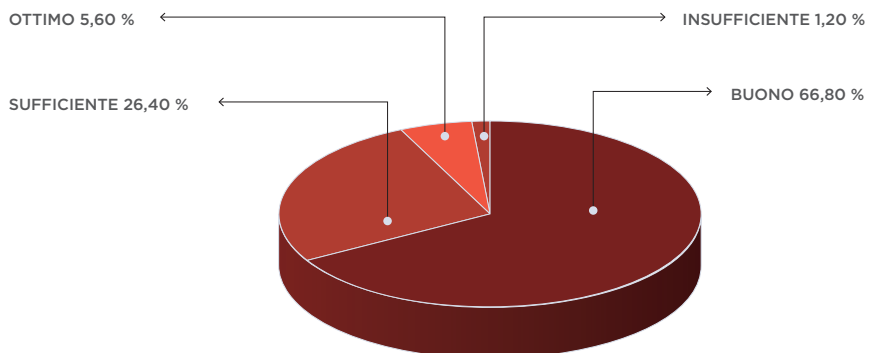


Il giudizio Generale per Servizio espresso dai Clienti è il seguente:

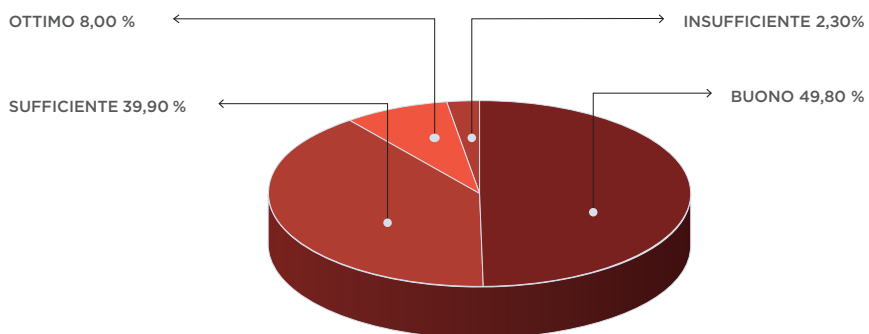
SERVIZIO AUTOMOBILISTICO



SERVIZIO METROTRAMVIARIO

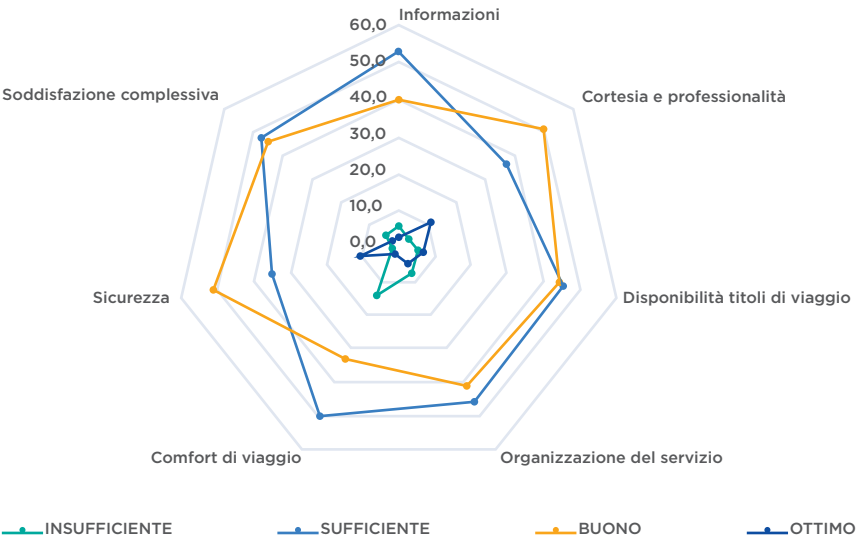


SERVIZIO FERROVIARIO

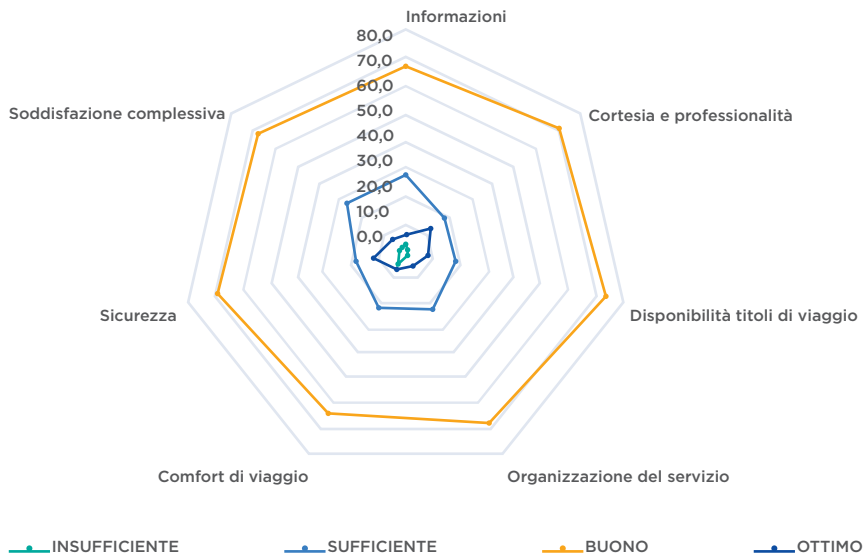


Per quanto riguarda i giudizi specifici espressi dai Clienti, si riportano i grafici relativi ai risultati raggruppati per i seguenti argomenti: “Informazioni”, “Cortesia e Professionalità”, “Disponibilità Titoli di viaggio”, “Sicurezza a bordo”, “Puntualità”, “Comfort e pulizia mezzi”, “Comfort, sicurezza e pulizia locali”. Per tutti gli aspetti da migliorare rilevati, sono state adottate le opportune misure correttive.

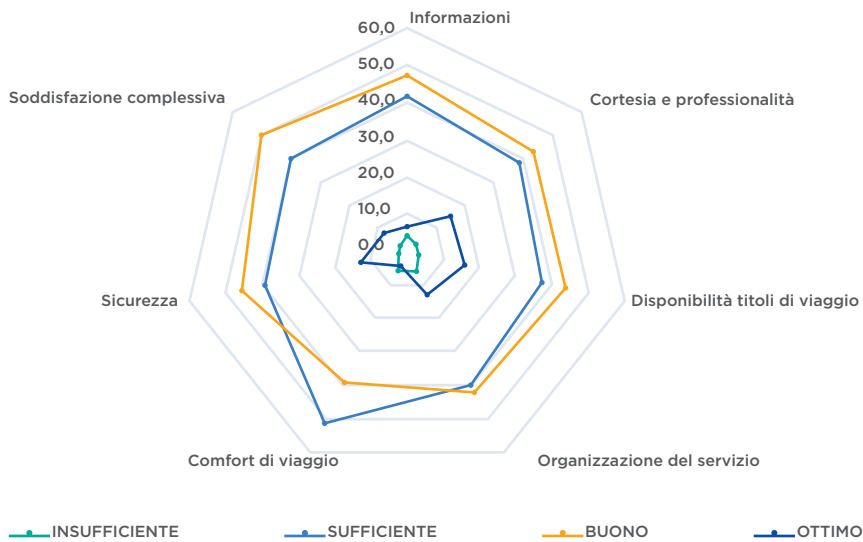
SERVIZIO AUTOMOBILISTICO



SERVIZIO METROTRANVIARIO



SERVIZIO FERROVIARIO



Sistema di Gestione per la Qualità



Per rispondere alle esigenze di rinnovamento imposte dalle mutate richieste del mercato e della Clientela, **ARST SpA** 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