

DIRITTI DEL CLIENTE

- 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

DOVERI DEL CLIENTE

- fruire dei servizi aziendali solo in seguito a validazione di regolare titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare il mezzo. Qualora si verificano atti di vandalismo o danneggiamento, ARST SpA procederà in sede civile e penale nei confronti dei responsabili;
- rispettare il personale aziendale;
- rispettare il "divieto di fumo", compreso quello con sigarette elettroniche;
- adottare comportamenti che non rechino disturbo ad altre persone o che non compromettano in alcun modo la sicurezza del viaggio;
- reggersi agli appositi sostegni ed occupare tutti i posti a sedere eventualmente liberi;
- non trasportare oggetti classificati come nocivi e pericolosi;
- rispettare le norme per il trasporto di bagagli e animali;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane, i disabili 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.

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 passeggeri 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.

Trasporto bagagli

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

Trasporto biciclette

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente una bicicletta pieghevole, opportunamente ripiegata al fine di ridurre al massimo l'ingombro, con misure non superiori a cm 80x110x40 e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

Se l'ingombro della bicicletta supera dette misure, il passeggero può trasportare massimo una bici, acquistando alternativamente o un biglietto di Corsa Semplice per la stessa relazione di viaggio oppure un biglietto speciale bici al prezzo fisso di 3,50 euro (valido 24 ore dalla convalida).

I passeggeri che acquistano i biglietti in vettura pagano il sovrapprezzo anche per la bici.

Le biciclette non pieghevoli in linea generale possono essere trasportate solo se vi è posto disponibile; in 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 (linea Sassari-Alghero e Nuoro-Macomer): massimo 3 biciclette;
- sui tram Sirio (Metro Sassari): massimo 1 bicicletta;
- sui tram Skoda (Metro Cagliari): massimo 2 biciclette;
- sui tram CAF (Metro Cagliari): massimo 4 biciclette.

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

Resta inteso che il viaggiatore deve effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico ed è responsabile della custodia della propria bici e degli eventuali danni causati alla propria ed alle altrui biciclette, al personale aziendale, alle vetture e a terzi.

Trasporto Monopattini

In analogia a quanto previsto per le biciclette pieghevoli, ogni passeggero può trasportare gratuitamente un veicolo per la mobilità individuale (monopattino, 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 viaggiatore 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 mezzi (bici, monopattini, etc.) devono essere condotti a mano nelle aree aziendali (ad esempio nelle autostazioni, stazioni, banchine tram, etc.).

Forze dell'Ordine

Con riferimento al Decreto n. 10 del 29.01.2003 dell'Assessorato dei Trasporti R.A.S., su tutte le linee ARST di trasporto pubblico locale è riconosciuto il libero percorso agli ufficiali e agli agenti di Polizia Giudiziaria appartenenti ai seguenti Corpi: Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Corpo Forestale dello Stato, Corpo Forestale e di Vigilanza Ambientale della Regione Autonoma della Sardegna.

Il libero percorso è così disciplinato:

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

Inoltre, secondo quanto previsto dal Codice della Strada (art. 23, c. 5, del DPR 495/92), la libera circolazione sui trasporti pubblici urbani e su quelli automobilistici di linea è garantita anche agli Agenti di Polizia Stradale, come di seguito riportato:

- agenti del Corpo di Polizia Municipale o Locale, senza limiti numerici, nell'ambito del territorio di appartenenza e indossando la divisa;
- dipendenti dell'ANAS S.p.A., senza limiti numerici, per il solo personale munito di tessera di riconoscimento con la qualifica di Agente del Servizio di Polizia Stradale.

È fatto obbligo agli Ufficiali ed Agenti di Polizia Giudiziaria o Stradale di esibire al personale viaggiante, all'atto dell'immissione in vettura, la tessera attestante il possesso del requisito di Ufficiale o Agente di Polizia Giudiziaria o Stradale.

È consentita, infine, la libera circolazione al personale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibile, munito di apposita tessera, che viaggi per ragioni di servizio e per l'esercizio di funzioni ispettive e di controllo.

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 viaggiatore è tenuto a risarcire gli eventuali danni causati dall'animale.

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

Documenti di viaggio

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

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

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

Sanzioni amministrative

I Clienti che a seguito di verifica, effettuata da parte degli addetti aziendali che rivestono la qualifica di Agente di Polizia Amministrativa, risultino sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio non valido o scaduto, contraffatto o alterato saranno tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa. Le fattispecie di illecito sono previste dalla Legge regionale n°17 del 3 luglio 2015 e distintamente contemplate nei commi dell'art.4. La stessa legge prevede sanzioni anche per i danni ad attrezzature o beni aziendali strumentali al trasporto pubblico (infrazioni di cui all'art.29 del DPR n°753/1980).

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

Identificazione del Cliente

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

Informazioni al Cliente

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

Ulteriori riferimenti sono costituiti da:

- Sito internet: www.arst.sardegna.it
- E-Mail aziendale: informazioni@arst.sardegna.it
- Direzione Centrale - Via Posada 8/10 tel.070 2657 01 (dalle 7:30 alle 14:00 sabato escluso)
- Numero unico 351 8374226 (attivo anche su WhatsApp), operativo dalle 07.00 alle 20.00 nei giorni feriali e dalle 7.00 alle 13.30 nei giorni festivi.

Reclami

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

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

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

Richieste di rimborso

ARST SpA riconosce ai Clienti il diritto al rimborso del valore del titolo di viaggio acquistato, limitatamente al costo del singolo viaggio, alle condizioni e nei termini contenuti nella versione integrale della Carta. La richiesta di rimborso deve essere formalmente inoltrata secondo i termini contenuti nella versione integrale della Carta, 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.

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 disabilità o a mobilità ridotta

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

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

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