

Azienda **T**rasporti **P**ubblici spa

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2024



## Sommario

PREMESSA.....	2
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA.....	6
DESCRIZIONE DELL’AZIENDA .....	7
I numeri di ATP S.p.A. al 31 dicembre 2023 .....	14
NORME DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO.....	15
“REGOLAMENTO DI VETTURA” .....	15
1 - TITOLI DI VIAGGIO .....	15
2 - USO DEI VEICOLI .....	17
3 - COMPORTAMENTO IN VETTURA.....	18
4 - TRASPORTO BAMBINI.....	19
5 - TRASPORTO DI COSE .....	20
6 - TRASPORTO DI ANIMALI.....	20
7 - OGGETTI SMARRITI.....	21
8 - BORSEGGIO IN VETTURA .....	22
9 - RIPRESE TELEVISIVE E FOTO-CINEMATOGRAFICHE - INTERVISTE .....	22
10 - SINISTRI A BORDO E INCIDENTI .....	22
11 - RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI.....	23
12 - LIBERA CIRCOLAZIONE.....	24
13 - RIMBORSI.....	25
14 - SODDISFAZIONE DELL’UTENZA.....	25
15 - AGENTI ACCERTATORI DI IRREGOLARITÀ .....	25
16 - DISPOSIZIONI FINALI.....	26
IRREGOLARITÀ NEI VIAGGI E SANZIONI.....	28
SANZIONI E IMPORTI .....	29
MODALITÀ DI ESTINZIONE DELLE VIOLAZIONI .....	30
RATEIZZAZIONE.....	31
RISCOSSIONE COATTIVA .....	31
RIMBORSI.....	31
PRESENTAZIONE SCRITTI DIFENSIVI AVVERSO IL PROCESSO VERBALE DI ACCERTATA VIOLAZIONE .....	31
TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE ATP S.p.A. ....	33
PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO .....	42
SERVIZIO AmicoBus .....	43
INFORMAZIONI ALL’UTENZA E CONTATTI .....	44
CONTATTI AZIENDALI .....	45

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2024

(aggiornamento al 01/04/2024)

## PREMESSA

La **Carta dei servizi** è lo strumento, redatto sulla base di indirizzi dettati dall'Unione Europea, attraverso il quale qualsiasi soggetto che offre un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino.

Ogni gestore di pubblico servizio deve fornire ai propri utenti questo documento dove sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione. La Carta è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Con questo documento ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

Il punto di partenza per la Carta dei Servizi è la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/1/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che ha stabilito le regole generali valide per tutti i tipi di pubblici servizi.

Più specificamente dedicata al settore del trasporto pubblico è la **Carta della Mobilità**, cioè il documento redatto secondo lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti come previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30/12/1998, il quale costituisce il mezzo destinato a rendere più trasparente il rapporto tra le aziende che gestiscono i servizi pubblici di trasporto e i cittadini in quanto destinatari del servizio medesimo.

Il trasporto pubblico locale è uno degli elementi più distintivi e maggiormente percepiti di un territorio: contribuisce a migliorare la qualità della vita, a rendere accessibili le aree periferiche, a formare abitudini e modelli sociali e culturali.

Con la Carta della Mobilità, ATP S.p.A. si impegna nei confronti dei cittadini e del territorio a operare secondo principi etici e con l'obiettivo di incrementare progressivamente la qualità e il valore del servizio. A tal fine ATP S.p.A. individua specifici indicatori in grado di rappresentare il livello delle prestazioni offerte e ne assicura un continuo miglioramento in linea con le aspettative dell'utenza.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Oltre che ai già citati provvedimenti il contesto normativo di riferimento cui si ispira la presente Carta della Mobilità è costituito da:

- legge n. 400 del 23 agosto 1988 “Disciplina delle attività di governo ed ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri”
- legge n. 146 del 12 giugno 1990 “Regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali”
- legge n. 273 dell’11 luglio 1995, conversione del d.l. n. 163 del 12 maggio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle P.A.” (regolante i servizi pubblici a rilevanza imprenditoriale)
- decreto legislativo n. 422 del 19 novembre 1997 “Conferimento alle Regioni ed altri enti locali di funzioni e compiti di trasporto pubblico locale”
- legge n. 281 del 30 luglio 1998 “Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”
- d.lgs.n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11, “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della l. 15 marzo 1997, n. 59”
- decreto Assessore dei Trasporti della Regione Autonoma della Sardegna n. 10 del 29 gennaio 2003 “Libero percorso per ufficiali e agenti di polizia giudiziaria”
- legge Regione Autonoma della Sardegna n. 21 del 7 dicembre 2005 “Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna”
- legge n. 244 del 24 dicembre 2007, art. 2, comma 461 (Legge finanziaria 2008) “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”
- D.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005, art. 2, lett. g, e art. 101, “Codice del Consumo”
- Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 “Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004”
- D.L. n. 1 del 24 gennaio 2012, artt. 8 e 36, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27 “Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività”
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, art. 32, comma 1; “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”
- 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 Regione Autonoma della Sardegna n. 15 del 3 luglio 2015 “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. 20/6 del 12 aprile 2016 “Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21.”
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 40/4 del 6 luglio 2016 “Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21. Rettifica.”
- Legge n. 48 del 28 dicembre 2018, art. 5, comma 33 “Legge di stabilità 2019”
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 4/46 del 22.01.2019 “Individuazione di criteri e modalità di attuazione delle agevolazioni tariffarie di cui all’art. 5, comma 33 della L.R. n. 48 del 28.12.2018 (Legge di stabilità 2019). Atto di indirizzo politico/amministrativo ai sensi dell’art. 8 della L.R. n. 31/1998”
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma Sardegna n. 40/14 del 04.08.2020 “Individuazione di criteri e modalità di attuazione delle agevolazioni tariffarie di cui all’art. 5, comma 33, della L.R. n. 48 del 28.12.2018 (Legge di stabilità 2019) relative all’anno scolastico-accademico 2020/2021. Atto di indirizzo politico-amministrativo, ai sensi dell’art. 8 della L.R. n. 31/1998”
- Contratto di Servizio n. 109 del 21/12/2021 stipulato tra la Regione Autonoma della Sardegna e ATP S.p.A. per l’affidamento del servizio di trasporto pubblico locale nell’ambito dei Comuni di Sassari e Porto Torres per il periodo 01/01/2022 - 31/12/2023
- Atto aggiuntivo n. 70 del 20/12/2023 per la rideterminazione della scadenza al 31/12/2026 del contratto di servizio n. 109 del 21/12/2021 stipulato tra la Regione Autonoma della Sardegna e ATP S.p.A. per il trasporto pubblico locale nell’ambito dei Comuni di Sassari e Porto Torres

## PRINCIPI ISPIRATORI

ATP S.p.A. è consapevole del proprio ruolo e della propria responsabilità sociale, ambientale, economica. L'Azienda sviluppa, pertanto, azioni e comportamenti coerenti e compatibili con la propria missione e attraverso la presente Carta della Mobilità regola i rapporti con i suoi utenti, impegnandosi a svolgere la propria attività secondo i seguenti principi:

### Eguaglianza e imparzialità

ATP S.p.A. garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture al pubblico gestite a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali. Assicura e rende più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani e alle persone disabili o con mobilità ridotta, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente Carta. Inoltre si impegna a offrire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### Continuità

L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio in maniera continua e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso, senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a cause non riconducibili a responsabilità di ATP S.p.A. e indipendenti dalla volontà dell'Azienda. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In caso di sciopero, ATP S.p.A. assicurerà la tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'esecuzione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

### Trasparenza e partecipazione

ATP S.p.A. assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta. Garantisce l'ascolto e la partecipazione dei cittadini attraverso la valutazione di segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché attivando contatti con le Associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato. Si impegna, inoltre, ad aggiornare la Carta della Mobilità dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

### Efficienza ed efficacia

ATP S.p.A. adotta tutte le misure idonee a garantire l'erogazione del servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta, nonché dirette a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta medesima. Si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

### Libertà di scelta

ATP S.p.A. garantisce, per quanto di sua competenza, il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

## 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 della Carta saranno portate a conoscenza degli utenti.

ATP S.p.A. garantisce la diffusione della propria Carta e dei suoi aggiornamenti nei confronti degli utenti attraverso:

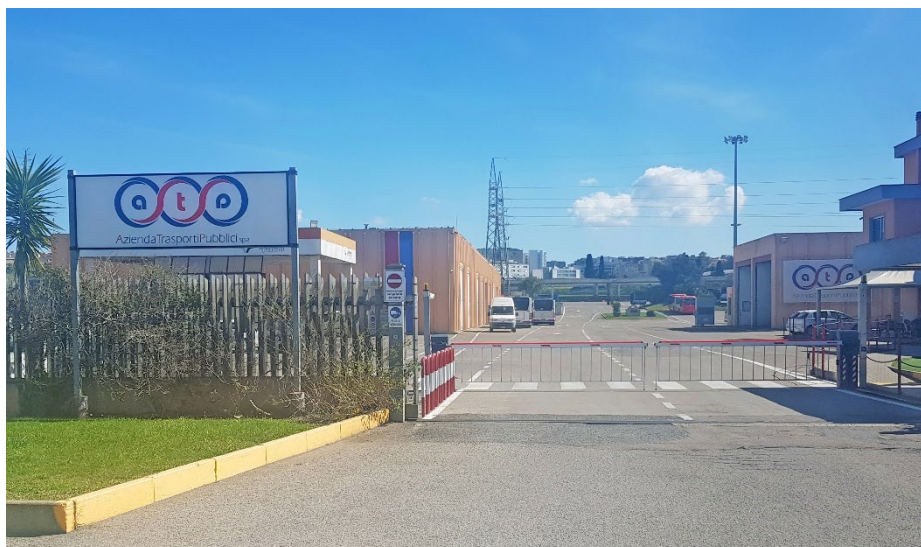
- il sito internet [www.atpsassari.it](http://www.atpsassari.it)
- l'applicazione per smartphone *ATP SASSARI*
- la disponibilità per la consultazione presso la sede aziendale
- l'affissione di estratti sintetici sui propri mezzi di trasporto

N° della revisione	Data	Motivo della Revisione
4	01/04/2024	Aggiornamento annuale da contratto di servizio



## DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A. è una società per azioni, i cui soci sono il Comune di Sassari, la Provincia di Sassari e il Comune di Porto Torres, che nelle città di Sassari e Porto Torres garantisce l'esercizio del trasporto pubblico di persone.



L'Azienda fu creata il 16 gennaio 1972 subentrando a una ditta privata che aveva istituito il servizio di trasporto pubblico urbano a Sassari il 27 settembre 1952.

ATP S.p.A. è dotata di un proprio Statuto, ha personalità giuridica propria ed è dotata di autonomia imprenditoriale, patrimoniale, funzionale e organizzativa.

Deposito, officine, uffici e direzione sono concentrati in via Caniga n. 5 a Sassari, nella sede di Sant'Eusebio che prende il nome dall'omonima chiesetta medioevale che sorge in prossimità della struttura aziendale.

L'attuale sede, attiva dal 1998, è stata realizzata in un contesto ambientale di pregio dove sono presenti alcune evidenze architettoniche e archeologiche conservate con cura dall'Azienda.





L'Azienda gestisce in totale 28 linee ordinarie di cui una a Porto Torres, una a Sennori e Sorso (solo estiva) e ventisei a Sassari.

Le linee che fanno riferimento al capoluogo si dividono in urbane e suburbane (queste ultime servono aree assai estese ma a bassa densità abitativa, il cosiddetto Agro di Sassari).

Sempre a Sassari è in esercizio una linea "a chiamata" (AmicoBus) riservata a persone con difficoltà motorie.

Durante il periodo scolastico vengono effettuate corse di rinforzo per il trasporto di studenti verso i principali poli di istruzione superiori.

Il servizio svolto da ATP S.p.A. si sviluppa su un territorio che per superficie è pressoché identico (e in estate lo supera) a quello del secondo comune più esteso d'Italia.

Il dettaglio del servizio offerto con l'indicazione delle linee, dei percorsi e degli orari delle corse è consultabile nell'apposita sezione del sito internet aziendale [www.atpsassari.it](http://www.atpsassari.it) nonché sulla applicazione per smartphone *ATP SASSARI*.

Al 31 dicembre 2023 il parco mezzi è costituito da 107 autobus, con un'età media pari a 12,16 anni, a cui si deve aggiungere un mezzo destinato a servizio di NCC e un autobus "storico".



Tutti i veicoli sono dotati di impianto di aria condizionata, per un migliore comfort del viaggio.

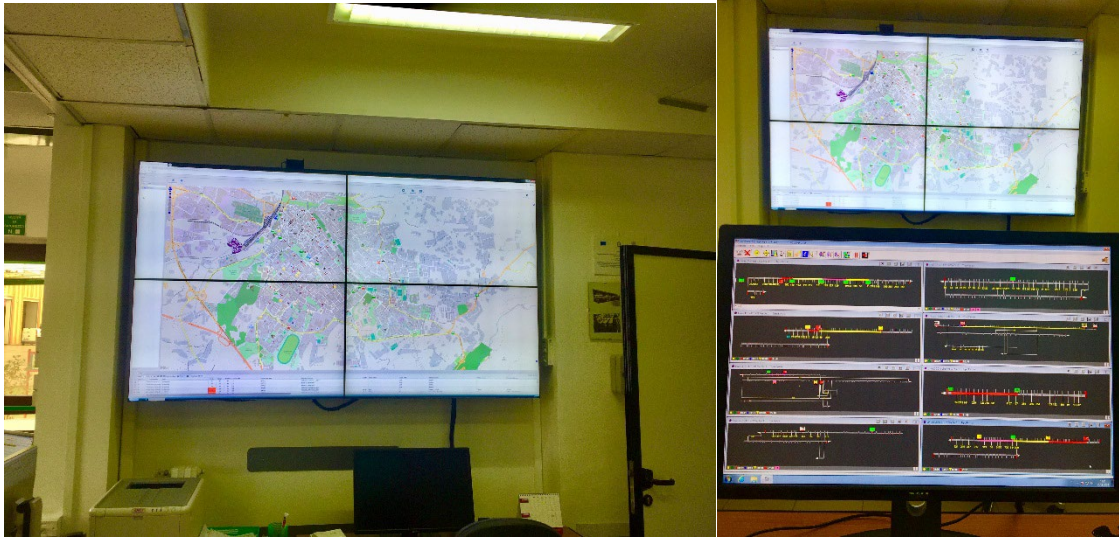
Il 100% della flotta aziendale in uso è dotata di apparati di videosorveglianza per una maggiore sicurezza dei passeggeri e del personale.

Ogni mezzo è dotato di consolle con cui il conducente gestisce gli indicatori di percorso esterni che forniscono le indicazioni di linea all'utenza ed è collegato via radio con la Centrale Operativa ATP S.p.A.

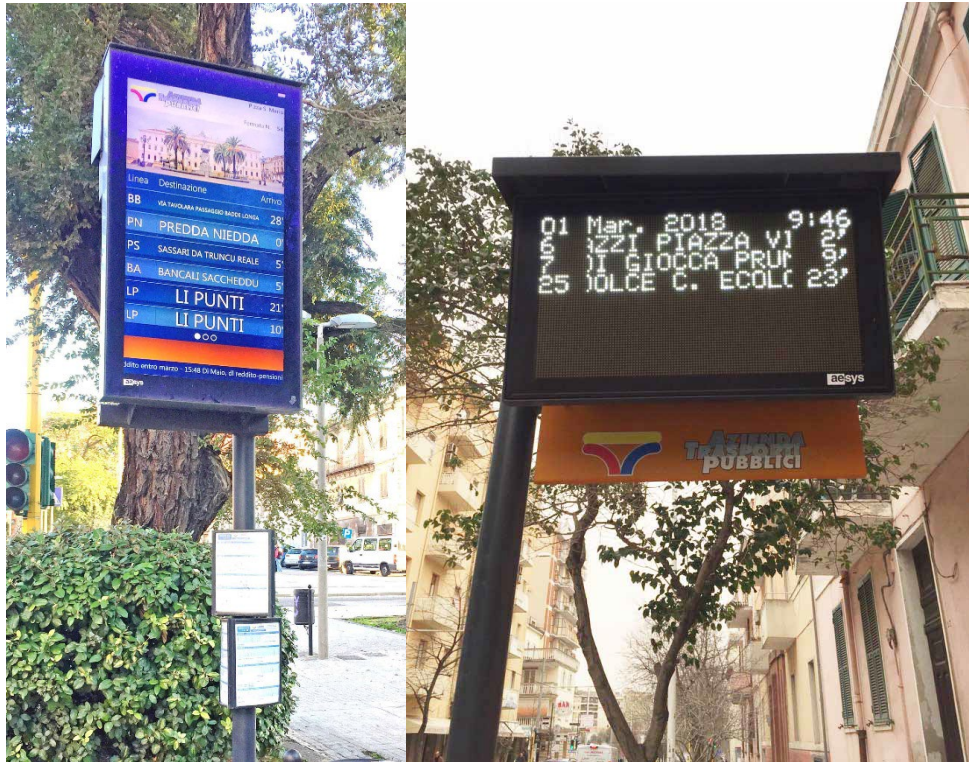


Inoltre, ciascun veicolo è collegato all'Azienda mediante il sistema Automatic Vehicle Monitoring (AVM) che garantisce il controllo centralizzato della flotta e del servizio e con il quale l'autista si interfaccia attraverso l'apposito apparato posizionato presso il cruscotto del veicolo.

La Centrale Operativa, sempre grazie al sistema AVM, visualizza da remoto l'intero servizio e interviene a regolarlo.

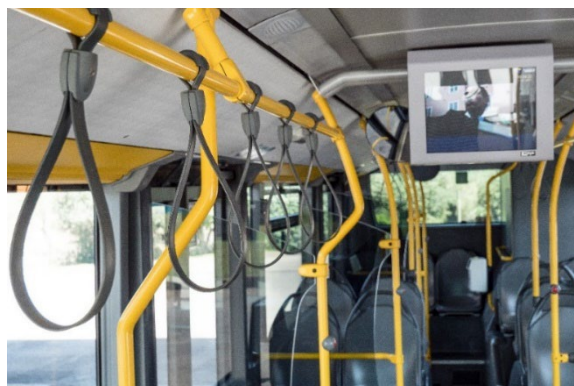


Tutta la flotta aziendale è controllata da un sistema di monitoraggio continuo che permette di restituire all'utenza un'informazione costante sul servizio e sui tempi di passaggio dei mezzi alle fermate. Ciò avviene attraverso le paline elettroniche a messaggio variabile (cosiddette "paline intelligenti") dislocate lungo la rete (in totale 76), ma anche per tutte le altre fermate di tipo tradizionale mediante l'applicazione per smartphone ATP SASSARI che permette di conoscere in tempo reale lo svolgimento del servizio.



Il 65% dei mezzi è munito di dispositivi di ultima generazione con display TFT attraverso i quali vengono veicolati messaggi istituzionali e di pubblica utilità.

Nel 72% degli autobus è attivo un sistema di vocalizzazione che mediante diffusori acustici fornisce ai passeggeri a bordo l'annuncio di fermata con indicazioni corrette e complete sulla posizione del mezzo lungo il tragitto e con diffusori acustici esterni informa l'utenza in attesa a terra della linea e della direzione del mezzo in fermata.





Il 92% della flotta aziendale è dotata di pianale ribassato per facilitare l'accesso degli utenti e il 100% dei mezzi sono attrezzati con pedane per consentire l'ingresso dei passeggeri disabili con carrozzina.

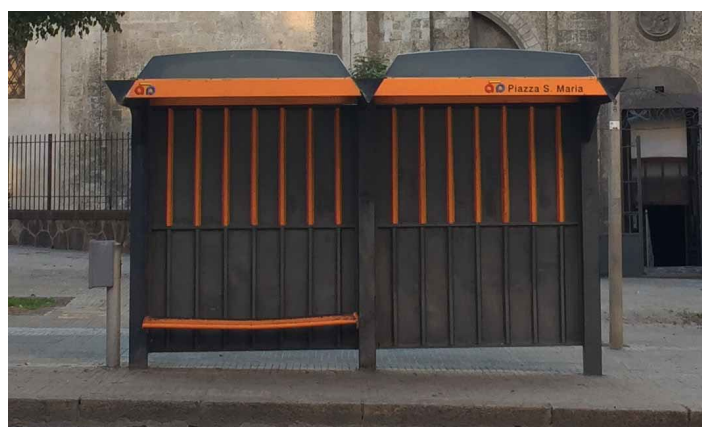


I veicoli utilizzati nel Servizio "AmicoBus" hanno particolari dotazioni specificamente destinate al trasporto dei disabili.



Sotto il profilo delle emissioni la maggior parte del parco mezzi (94% degli autobus) è dotata di motori con standard Euro V e Euro VI, contribuendo in modo significativo al rispetto dell'impatto ambientale nell'area del sassarese.

L'Azienda garantisce complessivamente nelle giornate feriali scolastiche 910 corse giornaliere attraverso una rete capillare di 462 chilometri nella quale le fermate sono 903, contrassegnate da apposita segnaletica verticale (cosiddette "paline"), di cui 146 dotate di pensiline d'attesa.



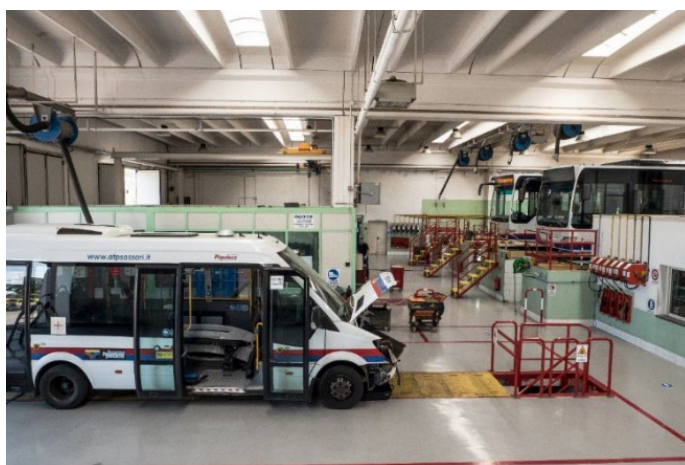
Nel corso del 2023 i mezzi dell’Azienda hanno percorso 4.216.407 chilometri, trasportando complessivamente circa 17.136.000 passeggeri in un arco orario quotidiano di servizio che va dalle 06:00 alle 22:30.



I vari servizi dell'Azienda vengono assicurati con 283 dipendenti (al 31 dicembre 2023) fra autisti, operai, impiegati e dirigenti.



L'Officina aziendale, nei suoi vari reparti, assicura la manutenzione di tutti i mezzi di ATP S.p.A. e dei dispositivi di bordo, mentre il settore Tecnico si occupa della gestione delle infrastrutture esterne e dello stesso deposito.



Il personale impiegatizio assolve a tutte le attività di carattere amministrativo dell'Azienda.

## I numeri di ATP S.p.A. al 31 dicembre 2023

- Comuni interessati dal servizio: 2 permanentemente (Sassari e Porto Torres) e 4 se si considerano gli ulteriori 2 comuni serviti stagionalmente (Sennori e Sorso)
- Popolazione residente: circa 150.000 abitanti che diventano circa 170.000 in estate
- Superficie territoriale comuni serviti: 648,7 km<sup>2</sup> che diventano 747,8 in estate
- Lunghezza totale della rete contrattualmente prevista: 443 km
- Linee: 28
- Viaggiatori/anno virtuali totali: circa 17.136.000
- Viaggiatori/giorno: circa 47.000
- Vetture in esercizio: 107 (+2)
- Età media veicoli: 12,16 anni
- Vetture in servizio all'ora di punta: 60
- Totale vetture\*km/anno: 4.216.407
- Numero corse giornaliere feriali invernali: 1.041
- Giorni di operatività: 365
- Fermate: 903
- Fermate dotate di pensilina: 146
- Fermate dotate di palina elettronica: 76
- Dipendenti: 283
- Rivendite titoli di viaggio: 143

\* I viaggiatori virtuali trasportati vengono calcolati esclusivamente sulla base dei titoli di viaggio venduti, secondo una stima che associa a ogni tipologia di ticket il numero di viaggi presunti (ad es. 1 ticket 90 minuti 2 viaggiatori). Tali parametri sono suscettibili di variazioni di anno in anno.





## NORME DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO “REGOLAMENTO DI VETTURA”

Con queste “regole del viaggio”, che costituiscono le condizioni di trasporto, ATP S.p.A. vuole comunicare le norme aziendali che riguardano l’utilizzo del mezzo pubblico.

In questo modo intende agevolare l’accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra cittadini e personale viaggiante, la sicurezza e la qualità del viaggio.

Il “Regolamento di vettura” di ATP S.p.A. si conforma alle norme di legge di settore nazionali (D.P.R. n. 753/1980) e regionali (L.R. n. 17/2015, relative disposizioni di attuazione e varie Deliberazioni della Giunta Regionale), che attribuiscono ai gestori dei servizi di trasporto pubblico la potestà di disciplinare con propri regolamenti le modalità di fruizione dei servizi stessi (particolarmente per trasporto bambini, animali, cose).

### 1 - TITOLI DI VIAGGIO

Il passeggero deve salire in vettura munito di regolare titolo di viaggio (biglietto, abbonamento o altro particolare documento di viaggio) idoneo per la tratta per la quale intende usufruire del servizio di trasporto.

I titoli di viaggio per i quali è previsto che siano accompagnati da un preciso documento di identificazione non saranno considerati validi in mancanza di tale documento e, pertanto, al passeggero sprovvisto potrà non essere consentito l’accesso in vettura. Nei confronti dello stesso viaggiatore troverà applicazione la prevista sanzione amministrativa nel caso in cui l’infrazione venga accertata a viaggio iniziato.

Il titolo di viaggio costituito da biglietto deve essere convalidato a bordo nell’apposita macchina validatrice al momento dell’accesso in vettura. Il biglietto deve essere validato a ogni trasbordo.



I passeggeri che non ottemperano all'obbligo di validazione del titolo al momento dell'accesso al mezzo di trasporto, saranno sanzionati in conformità al disposto della L.R. n. 17/2015, anche qualora provvedano a obliterare il biglietto successivamente alla presenza del personale ispettivo, di controllo e di verifica.

Con l'acquisto del biglietto, tra il viaggiatore e ATP S.p.A. si viene a determinare un impegno di natura contrattuale, disciplinato dagli articoli 1678 e seguenti del c.c. e dalle norme del presente Regolamento.

Dopo la validazione, il biglietto non è cedibile.

Se non diversamente previsto in relazione a particolari tipologie, il titolo di viaggio costituito da abbonamento cartaceo mensile o annuale è valido a mese o ad anno solare secondo le indicazioni contenute sul titolo stesso.

Il titolo di viaggio costituito da abbonamento di prossimità o senza contatto (*contact less*) deve essere convalidato ogni volta che si sale su un mezzo: basta avvicinare l'abbonamento alla validatrice, e attendere un segnale sonoro (bip) e una luce verde sul display della macchina validatrice.

Il titolo di viaggio deve essere integro, riconoscibile e non sgualcito; non deve altresì presentare cancellature o correzioni, né deve risultare in qualsiasi modo manomesso o alterato. Titoli di viaggio non in regola verranno ritirati e il loro utilizzo determinerà, oltre all'interruzione del viaggio per il detentore, anche l'applicazione nei confronti dello stesso passeggero della prevista sanzione amministrativa, fatte salve le ulteriori azioni di legge.

Dopo la convalida, il passeggero è tenuto ad accertare l'esattezza della stampigliatura apposta dalla macchina validatrice sul biglietto. In caso di errore di stampigliatura o di mancato funzionamento della macchina validatrice, il passeggero deve prontamente avvertire il conducente e annullare il titolo di viaggio apponendovi in modo indelebile la data, l'ora e la linea. L'operazione di convalida del titolo di viaggio può essere altresì effettuata, in diverse forme, dal personale ispettivo, di controllo e di verifica, se presente a bordo.

Qualunque titolo di viaggio va conservato per l'intera durata del viaggio, non è cedibile e deve essere esibito a richiesta in qualsiasi momento (anche durante la salita o la discesa dal mezzo) al conducente, al personale ispettivo, di controllo e di verifica dell'Azienda ovvero agli agenti preposti per legge alla verifica sulla regolarità e la sicurezza del trasporto pubblico di persone.

I biglietti hanno validità sino all'orario di scadenza della tipologia utilizzata. In caso di proseguimento oltre la fermata corrispondente alla cessazione di validità del biglietto, il passeggero dovrà munirsi di ulteriore titolo di viaggio e validarlo nell'apposita macchinetta per la regolare prosecuzione del viaggio.

I titoli di viaggio soppressi vengono sostituiti con eventuale conguaglio entro 6 mesi presso la Direzione aziendale o presso le rivendite a ciò autorizzate.

In caso di furto o smarrimento dei titoli di viaggio non verranno emessi duplicati, salvo che il titolo di viaggio rubato o smarrito non rientri nella rendicontazione amministrativa dell'Azienda: in tal caso sarà possibile l'emissione di un duplicato previo rimborso delle relative spese amministrative.

## 2 - USO DEI VEICOLI

Tutte le fermate sono a richiesta sia per la salita sia per la discesa. Pertanto, l'utente che voglia salire su un mezzo deve porsi in attesa in prossimità della apposita palina di fermata e all'avvicinarsi dell'autobus su cui intende salire deve segnalare in maniera chiara tale suo proposito (ad esempio con un evidente cenno della mano). Viceversa, all'approssimarsi della fermata di arrivo il passeggero deve manifestare per tempo l'intenzione di scendere dalla vettura premendo il pulsante di prenotazione di fermata e verificando, altresì, che si sia attivato il segnale sonoro e/o luminoso di richiesta della fermata.

La salita e la discesa devono avvenire unicamente in corrispondenza delle apposite aree, disposte in vari punti della rete di trasporto, contrassegnate da apposita palina e solo dalla porta prevista sulla base delle indicazioni poste all'interno e all'esterno del veicolo e non possono inoltre essere effettuate quando la vettura è in movimento. Eventuali variazioni a queste modalità, determinate da particolari motivi e circostanze, possono essere disposte di volta in volta dal conducente, dal personale ispettivo, di controllo e di verifica e dai responsabili dell'esercizio.

Il passeggero è tenuto a non ingombrare senza necessità le porte di salita o di discesa, i passaggi e gli spazi adiacenti le macchine obliterate e deve in ogni caso rispettare le prescrizioni riportate sui singoli mezzi.

Nei casi in cui il viaggio o parte dello stesso avvenga in piedi il passeggero deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie.

Ciascun passeggero non può occupare più di un posto a sedere.

È vietato occupare posti per conto altrui.

I viaggiatori sono tenuti a cedere il posto ai mutilati e invalidi del lavoro, per i quali sono riservati i relativi posti e a tutti i portatori di handicap. È norma di cortesia favorire e offrire i posti a sedere alle persone anziane, a quelle in evidenti precarie condizioni di salute, a quelle con bambini e alle donne incinte.

### 3 - COMPORTAMENTO IN VETTURA

È fatto divieto ai passeggeri di adottare qualsiasi comportamento possa essere pregiudizievole per la sicurezza di persone e mezzi.

In particolare è vietato:

- aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati;
- gettare oggetti dai finestrini;
- sporgersi dai finestrini con il veicolo in movimento;
- fumare a bordo degli autobus o utilizzare sigarette elettroniche e similari;
- mangiare o bere a bordo dei mezzi;
- azionare, salvo i casi di grave e imminente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sull'autobus e come tale evidenziato;
- arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai veicoli;
- esercitare attività pubblicitarie (distribuzione, affissione, esposizione, offerta o vendita di stampe o oggetti a scopo reclamistico), commerciali o di beneficenza per raccolta fondi a qualunque titolo, senza preventiva autorizzazione della Direzione;
- trasportare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti;
- trasportare materiali, prodotti, alimenti, ecc. i quali possono, anche potenzialmente, provocare irritazioni, reazioni allergiche, ecc., senza aver adottato opportune cautele per il loro trasporto;

- accedere in vettura con armi (fatta eccezione per gli agenti delle forze dell'ordine), materiali, oggetti e involucri che, per natura, forma, volume o condizioni, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
- distrarre il conducente durante la guida, impedire o ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni. È comunque possibile rivolgersi al conducente per chiedere informazioni attinenti al servizio o in caso di emergenze e inconvenienti (es.: malore, borseggio, molestia, guasti, sinistri);
- cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone o danni alle vetture;
- accedere in autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a sé e agli altri;
- accedere in autobus con abbigliamento sudicio o indecente o con segni evidenti di malattie contagiose o ferite che possano arrecare danno o molestia agli altri passeggeri, salvo il caso di pronto soccorso;
- effettuare accattonaggio.

In tutte le ipotesi di violazione dei sopraindicati divieti i trasgressori sono allontanati dall'autobus, previo ritiro del documento di viaggio, senza diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare, oltre all'applicazione delle previste sanzioni amministrative, e fatte salve le ulteriori azioni di legge.

#### 4 - TRASPORTO BAMBINI

Ogni passeggero adulto munito di idoneo titolo di viaggio ha diritto di far viaggiare con sé gratuitamente un bambino fino a 6 (sei) anni non compiuti di età, purché questi, in caso di vettura affollata, non occupi un posto a sedere.

In caso di più bambini di età fino a 6 (sei) anni non compiuti in compagnia dello stesso adulto, deve pagarsi un biglietto ogni due bambini con esclusione del bambino che risulti in numero dispari. Essi possono occupare tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.

Le carrozzine e i passeggini per bambini sono sempre ammessi in vettura e trasportati gratuitamente. È cura degli adulti che li conducono adottare tutte le precauzioni necessarie per assicurarne la stabilità e garantire la sicurezza dei bambini trasportati.

Nei mezzi dotati di alloggiamento per passeggeri con disabilità l'accompagnatore dovrà preferibilmente sistemare il passeggino nell'apposito spazio, in contromarcia, con le ruotine frenate.





## 5 - TRASPORTO DI COSE

È consentito il trasporto gratuito di bagaglio a mano (valigia, pacco, borsa della spesa, zaino, ecc.) di ingombro complessivo non superiore alle seguenti misure: cm 50x30x25 e purché il peso non ecceda i 20 kg.

Dietro pagamento della relativa tariffa (biglietto ordinario di corsa semplice) è ammesso il trasporto di un secondo bagaglio (entro i valori già indicati).

È consentito, previo pagamento della relativa tariffa se ciò costituisce secondo bagaglio, il trasporto di strumenti musicali di dimensioni superiori a quelle che danno diritto al trasporto gratuito e attrezzature scolastiche o sportive purché non eccessivamente sovrabbondanti e comunque non pericolose e contenute in apposite custodie, come anche il trasporto di una bici pieghevole o di un monopattino anch'esso ripiegabile e purché contenuti in appositi contenitori. In ogni caso compete al personale aziendale (di guida e verifica) valutare la compatibilità (per forma, natura e dimensione) del collo anche in relazione all'affollamento di passeggeri sul mezzo.

I bagagli devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori, e comunque non devono occupare posti a sedere.

Tutte le cose che rimangono presso il passeggero restano sempre ed esclusivamente sotto la sua custodia e il medesimo risponde altresì dei danni che le stesse dovessero eventualmente recare alle persone o all'autobus. L'Azienda declina ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento degli oggetti trasportati che, non essendo assicurati, viaggiano a rischio e pericolo del passeggero. L'Azienda non risponde del bagaglio che venga lasciato dal passeggero sull'autobus.

## 6 - TRASPORTO DI ANIMALI

È consentito, alle condizioni di seguito indicate, il trasporto gratuito di soli animali d'affezione e, comunque, non pericolosi sotto il profilo igienico, sanitario e di sicurezza. Il passeggero che porti con sé animali risponde del rispetto delle disposizioni vigenti in materia di detenzione di animali.

I cani guida per ciechi sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente, purché in accompagnamento a persona non vedente, tenuti al guinzaglio e anche senza museruola che va, però, fatta indossare all'animale se lo richiede il conducente o uno dei passeggeri.

I cani di piccole dimensioni (intendendosi di piccole dimensioni l'animale che venga tenuto comodamente in braccio dall'accompagnatore senza che i passeggeri nelle immediate vicinanze debbano scostarsi per fargli posto) sono ammessi al trasporto se muniti di guinzaglio e museruola a panierino.

Non è ammesso il trasporto di più di un cane per passeggero e non più di due cani per vettura (senza computare nel totale i cani guida per ciechi).

Tutti gli altri animali d'affezione (gatti, uccelli, pesci, roditori, ecc.) sono ammessi al trasporto e viaggiano gratuitamente se tenuti in ceste, gabbie o contenitori di dimensioni massime uguali a quelle per il trasporto di bagaglio singolo da cui non sia possibile uscire per tutta la durata del viaggio e che siano adeguatamente coperti per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri.

Ceste, gabbie e contenitori non devono presentare spigoli vivi o taglienti e devono avere foggia tale da non rappresentare pericolo per gli altri passeggeri; inoltre non devono essere sudici o esalanti cattivi odori e debbono essere privi di cibo o liquidi onde evitare la fuoriuscita dei medesimi. Debbono altresì essere tenuti in modo da non arrecare fastidio e danno a persone e cose.

I passeggeri che accompagnano gli animali sono tenuti a risarcire eventuali danni che gli stessi animali provochino alla vettura, a cose o ad altri passeggeri, restando l'Azienda libera da qualunque responsabilità al riguardo. In ciascuno di tali casi passeggero e animale dovranno essere allontanati, senza diritto al rimborso del biglietto.

Salve le ipotesi dei passeggini/carrozzine e dei cani guida per ciechi in accompagnamento a persona non vedente, il trasporto dei bagagli e degli animali può essere rifiutato, a insindacabile giudizio del personale aziendale, per esigenze di servizio, per notevole affollamento del veicolo e per motivi di sicurezza dei passeggeri, del personale o del mezzo.

## 7 - OGGETTI SMARRITI

Chi trova oggetti sui mezzi ATP S.p.A. deve consegnarli al conducente.

Tutti gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei veicoli aziendali vengono registrati e trattenuti presso la sede di ATP S.p.A. per 2 (due) mesi; trascorso tale periodo senza che siano stati reclamati gli stessi saranno smaltiti o ceduti gratuitamente ad associazioni caritatevoli.

Chiunque abbia smarrito un oggetto sui mezzi ATP S.p.A. deve rivolgersi agli uffici aziendali descrivendo l'oggetto e indicando la data e il servizio (linea, orario, direzione, ecc.) nel corso del quale il presunto smarrimento si è verificato.

Il bene smarrito e ritrovato verrà riconsegnato a chi ne attesta la proprietà a seguito della compilazione e sottoscrizione, allegando copia di un documento di riconoscimento, di un apposito modulo di riconsegna.



Informazioni sugli oggetti smarriti possono essere richieste al numero 079 2638000 dalle ore 07:30 alle ore 13:30 dal LUNEDÌ al VENERDÌ (feriali) e all'indirizzo email [segreteria@atpsassari.it](mailto:segreteria@atpsassari.it)

## 8 - BORSEGGIO IN VETTURA

In caso di borseggio a bordo, di cui si rilevi la flagranza, il passeggero deve informare il conducente. Questi provvederà a chiudere le porte e a informare via radio il centro operativo di ATP S.p.A. per l'invio delle forze di polizia.

In caso di borseggio con assenza di flagranza la corsa non può essere interrotta.

Sui mezzi dotati di sistema di videosorveglianza si dovranno seguire le procedure indicate dagli apposti avvisi.

## 9 - RIPRESE TELEVISIVE E FOTO-CINEMATOGRAFICHE - INTERVISTE

Per effettuare servizi televisivi e riprese foto-cinematografiche all'interno di strutture aziendali e a bordo dei mezzi di trasporto di ATP S.p.A. è necessario richiedere l'autorizzazione alla Direzione aziendale.

Ugualmente occorre l'assenso della Direzione per l'effettuazione di interviste al personale dipendente.

## 10 - SINISTRI A BORDO E INCIDENTI

In caso di sinistri, ai sensi degli artt. 1681, 2050 e 2054 del c.c. e del Dlgs 209/2005 (Codice delle Assicurazioni), ATP S.p.A. si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati e, ove sia accertata la responsabilità dell'Azienda, vengono avviate le pratiche del caso.

Chi ha avuto un sinistro sull'autobus deve informarne immediatamente l'autista alla guida del mezzo che, sui veicoli dotati di videosorveglianza, provvederà a seguire le procedure previste per i reati a bordo, rilevando le generalità del/dei passeggero/i infortunato/i.

Successivamente l'infortunato, entro 48 ore dall'evento, dovrà prendere contatto con il competente Ufficio Sinistri aziendale per gli adempimenti relativi all'infortunio. In alternativa può presentare la relativa richiesta di risarcimento direttamente alla compagnia assicuratrice dell'Azienda.

L'Ufficio Sinistri, sito presso la sede aziendale in via Caniga n. 5 a Sassari, è aperto al pubblico dal LUNEDÌ al VENERDÌ (non festivi) dalle ore 12:00 alle ore 13:00 e il MERCOLEDÌ anche dalle ore 16:30 alle ore 17:30 - telefono - centralino 0792638000.

Le comunicazioni all'Ufficio Sinistri possono essere inoltrate via PEC al seguente indirizzo: [segreteria@pec.atpsassari.it](mailto:segreteria@pec.atpsassari.it) o per mezzo di raccomandata AR indirizzata a ATP S.p.A. - via Caniga n. 5 - Sassari (SS) 07100.

Per i danni conseguenti a collisioni con autobus, autovetture e altri veicoli aziendali, se l'incidente non ha coinvolto altri veicoli, il danneggiato che dispone della targa del mezzo ATP S.p.A. e ritiene che la responsabilità del sinistro sia dell'Azienda, deve rivolgersi, per il relativo risarcimento danni, alla propria Assicurazione. Per gli incidenti di cui sopra, quando il danneggiato non dispone della targa del mezzo di ATP S.p.A., deve farne richiesta scritta all'Azienda, anche tramite mail o fax.

Per gli incidenti che hanno coinvolto più di due veicoli (ad esempio tamponamento a catena), la richiesta di risarcimento va rivolta alla compagnia assicuratrice di ATP S.p.A. o direttamente all'Azienda.

## 11 - RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

L'utenza può presentare a ATP S.p.A. reclami sul servizio, segnalazioni su dipendenti aziendali, suggerimenti per il miglioramento dell'offerta al pubblico.

Tutte le comunicazioni all'Azienda devono essere formulate in lingua italiana o inglese e senza l'utilizzo di un particolare modulo.

Eventuali lamentele relative al servizio possono essere dirette per iscritto alla Direzione aziendale con l'indicazione di tutti gli elementi necessari per un'esatta descrizione del disservizio (es.: luogo, giorno, ora, linea, numero aziendale della vettura o numero di targa).

Per le rimostranze riguardanti il comportamento del personale ATP S.p.A. si deve altresì precisare il numero di matricola del dipendente, che è indicato sulla tessera di riconoscimento che il personale a contatto con il pubblico deve portare in maniera visibile durante lo svolgimento del servizio al fine di rendersi identificabile dall'utenza.

Tutti i reclami devono essere firmati e contenere le generalità, l'indirizzo e il recapito telefonico del reclamante. Al reclamo deve essere allegata una fotocopia del documento di identità del reclamante. Le segnalazioni effettuate diversamente da come indicato saranno considerate anonime e non verranno prese in considerazione.

Eventuali suggerimenti dell'utenza possono essere fatti pervenire per iscritto alla Direzione aziendale.

Per le informazioni l'utenza può fare riferimento al personale aziendale in servizio, agli sportelli informativi aziendali oppure direttamente agli uffici di ATP S.p.A.

L'invio di scritti ad ATP S.p.A. può avvenire:

- tramite posta indirizzata a ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A. - via Caniga n. 5 - 07100 Sassari (SS)
- tramite la casella di posta elettronica ordinaria di ATP S.p.A.: [segreteria@atpsassari.it](mailto:segreteria@atpsassari.it)
- tramite la casella di posta elettronica certificata di ATP S.p.A.: [segreteria@pec.atpsassari.it](mailto:segreteria@pec.atpsassari.it)
- a mano presso ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A. - via Caniga n. 5 - Sassari, dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e il mercoledì (non festivo) dalle ore 16:00 alle ore 18:00

I reclami sui servizi devono essere trasmessi entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. ATP S.p.A. fornirà una risposta scritta entro 30 giorni, decorrenti dalla data di ricezione, informando il passeggero se lo stesso è stato accolto, respinto o se è ancora in fase di esame e provvederà a fornire, in tale ultimo caso, una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento. Qualora non si abbia ricevuto risposta entro 30 giorni dall'inoltro del reclamo a ATP S.p.A. ovvero siano inutilmente decorsi tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo oppure l'utente non sia soddisfatto della risposta fornita dall'Azienda, l'utente ha facoltà di presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante il

Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" disponibile sullo stesso sito internet dell'ART, a uno dei seguenti recapiti:

- posta raccomandata: Autorità di Regolazione dei Trasporti, via Nizza 230, 10126 Torino
- posta elettronica certificata: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- posta elettronica ordinaria: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)

## 12 - LIBERA CIRCOLAZIONE

Secondo le modalità previste dalla normativa vigente, è riconosciuta la libera circolazione agli ufficiali e agli agenti di polizia giudiziaria appartenenti ai seguenti corpi:

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

L'accesso a tali soggetti è così disciplinato:

- Ufficiali di Polizia Giudiziaria, senza limitazione di numero
- Agenti di Polizia Giudiziaria, due per vettura

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

Hanno, altresì, diritto alla libera circolazione sulla rete aziendale, nei limiti del servizio cui sono destinati e secondo le rispettive attribuzioni, a semplice presentazione della tessera comprovante la propria identità, senza limitazione alcuna i funzionari dell'Ispettorato della Motorizzazione Civile o del competente Assessorato Regionale dei Trasporti preposti alla sorveglianza dei servizi di TPL, il personale dipendente della Regione Autonoma della Sardegna, e/o altri soggetti terzi, appositamente incaricati dal Direttore del Servizio per il trasporto pubblico locale terrestre del citato Assessorato per effettuare ispezioni a bordo dei mezzi in periodi circoscritti ed esclusivamente per le attività di monitoraggio degli standard minimi di qualità.

Inoltre, agli appartenenti al Corpo dei Vigili del fuoco, l'art. 8 della L. 27 dicembre 1941, n. 1570 e l'art. 6 del d.lgs. n.139/2006 riconoscono rispettivamente che "nell'esercizio delle loro funzioni", "nei viaggi per servizio", godano "degli stessi benefici concessi agli agenti della forza pubblica circa l'uso dei pubblici trasporti statali, provinciali e comunali" e che gli siano "riconosciuti, nei viaggi di servizio, i benefici concessi ai funzionari e agli agenti di polizia giudiziaria e di pubblica sicurezza per l'utilizzo dei mezzi pubblici di trasporto urbano e metropolitano".

Ai soggetti che espletano servizi di polizia stradale a norma dell'art. 12 del d.lgs.30 aprile 1992, n. 285 recante "Nuovo codice della strada", "è consentita la libera circolazione", tramite apposita tessera di riconoscimento, "sui trasporti pubblici urbani e sui trasporti automobilistici di linea nell'ambito del territorio di competenza della amministrazione di appartenenza", a norma dell'art.

23 del D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 recante “Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada”.

Tali figure hanno diritto di fruire del trasporto pubblico qualora si trovino nelle condizioni - da dimostrare in sede di controllo da parte degli agenti accertatori dell’Azienda - previste dalle norme specifiche che li riguardano.

### 13 - RIMBORSI

ATP S.p.A. attua le procedure di rimborso, limitatamente alla tariffa pagata, nel solo caso di guasto al mezzo quando, per colpa grave di ATP S.p.A., non sia stato garantito il proseguimento del viaggio, con mezzo sostitutivo, fino alla destinazione pagata.

La richiesta motivata di rimborso con l’originale del documento di viaggio validato va indirizzata a: ATP S.p.A., via Caniga n. 5, Sassari (SS) 07100, entro le 48 ore successive all’accadimento.

ATP S.p.A. declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e in genere per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà. Nessun rimborso di biglietto viene ammesso, a qualsiasi titolo richiesto, in caso di interruzione o di ritardo del viaggio per causa di forza maggiore.

### 14 - SODDISFAZIONE DELL’UTENZA

ATP S.p.A. intende proseguire nel processo di miglioramento con l’obiettivo principale di offrire servizi sempre più concorrenziali e adeguati alle richieste di mobilità dell’utenza.

In tale ottica nel corso del 2023 è stata effettuata un’indagine di tipo “customer satisfaction” che, nella misura di una per anno in un periodo significativo di erogazione del servizio e secondo metodi e criteri concertati con il competente Assessorato dei Trasporti della Regione Autonoma della Sardegna, sarà ripetuta negli anni successivi.

Queste indagini rappresentano una misura soggettiva della qualità del servizio offerto all’utenza. Sono prevalentemente basate sulle percezioni dell’utenza intervistata, chiamata a esprimere un giudizio quantitativo su un particolare parametro del servizio di trasporto pubblico. In altre parole, viene rilevata la qualità del servizio percepita da parte dell’utente, in base alla sua personale esperienza, soggettiva e irripetibile, al momento della fruizione del servizio.

### 15 - AGENTI ACCERTATORI DI IRREGOLARITÀ

L’attività di accertamento di irregolarità nel trasporto da parte dei viaggiatori è espletata dal personale ispettivo, di verifica e di controllo dell’Azienda in divisa o in borghese il quale sia dotato di apposito documento di riconoscimento rilasciato dalla stessa. Tale personale nell’espletamento delle proprie funzioni gode della tutela e delle garanzie stabilite dalla legge.

Precisamente, ai sensi della L.R. n. 17/2015, tale personale riveste la qualifica di Agente di Polizia Amministrativa (A.P.A.) e, in quanto tale, è Pubblico Ufficiale e i verbali redatti dallo stesso hanno natura di atto pubblico.

Il passeggero cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità nei trasporti è tenuto a fornire all’agente accertatore le proprie generalità e a esibire, se in possesso, valido documento

d'identità personale. Il rifiuto di fornire i dati anagrafici propri o altrui e il rendere false dichiarazioni sulla identità propria o di altri configurano condotte perseguibili a termini della normativa vigente.

Ugualmente costituiscono illeciti sanzionati dalla legge l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione degli stessi.

Infine, costituiscono reato eventuali comportamenti illeciti commessi nei confronti degli Agenti accertatori.



Tali Agenti, nel rispetto della normativa vigente e al fine di proteggere gli interessi aziendali e salvaguardare l'incolumità loro e dei passeggeri, sono dotati di *bodycam* (telecamere indossabili) che nello svolgimento della loro attività possono attivare in caso di problemi, per registrare audio e video utili alle forze dell'ordine per identificare e denunciare i responsabili di eventuali reati.

## 16 - DISPOSIZIONI FINALI

Il passeggero è tenuto a conoscere le norme di utilizzo del servizio di trasporto pubblico contenute nel presente documento e disponibili in visione presso la sede della Direzione ATP S.p.A., il Gazebo ATP S.p.A. di via Tavolara a Sassari, il sito internet aziendale [www.atpsassari.it](http://www.atpsassari.it) e la app *ATP SASSARI*. L'Azienda si impegna a dare la massima diffusione al presente Regolamento in forma integrale e per estratto.

Il passeggero è inoltre tenuto a leggere attentamente gli avvisi esposti all'interno degli autobus e dei locali aziendali e presso i rivenditori autorizzati.

Tutti i passeggeri sono tenuti ad attenersi alle disposizioni dell'Azienda relative al buon andamento e alla disciplina del servizio.

Il personale aziendale è tenuto alla sorveglianza del rispetto delle norme sopra citate; in caso di continuata inosservanza, a tutto il personale compete il richiamare i trasgressori. Nel caso questa operazione pregiudichi la regolarità del servizio e/o la sicurezza del mezzo, dei passeggeri e dello stesso conducente, il personale di guida avviserà il centro operativo ATP S.p.A., che provvederà ad inviare gli agenti accertatori, i quali allontaneranno chiunque rechi disturbo agli altri viaggiatori o rifiuti di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.

L'Azienda si riserva ogni azione in sede civile e penale per assicurare il corretto andamento del servizio e salvaguardare il patrimonio aziendale.

Il danno e l'offesa al personale in servizio, a causa o nell'esercizio delle sue funzioni, costituisce reato e comporta la perseguibilità del responsabile.

Le infrazioni relative ai titoli di viaggio e alle regole del viaggio sono soggette alle sanzioni previste dalla normativa nazionale e regionale in materia.

Qualora il fatto costituisca reato le sanzioni amministrative si applicano indipendentemente dalle sanzioni penali, nonché dal risarcimento del danno subito dall'Azienda.

La presente regolamentazione annulla e sostituisce ogni precedente disposizione generale e particolare in materia.

In caso di discordanza, il testo del Regolamento che fa fede a ogni effetto e prevale su ogni altra versione dello stesso è quello pubblicato sul sito aziendale [www.atpsassari.it](http://www.atpsassari.it). Si invita, pertanto, chiunque vi abbia interesse a effettuare la ricerca direttamente sul detto sito e non attraverso i motori di ricerca che potrebbero fornire come risultato versioni precedenti.

Analogo consiglio si rivolge anche per le ricerche relative a linee, orari e percorsi dei servizi aziendali.

Per motivi tecnici è possibile che gli aggiornamenti sulla app *ATP SASSARI* non avvengano contemporaneamente a quelli effettuati sul sito ma alcuni giorni dopo: l'utenza è invitata a verificare la coerenza fra le due informazioni rammentando che prevalgono quelle pubblicate sul sito.

A ogni aggiornamento, comunque, viene pubblicata nella home page del sito aziendale la relativa notizia e le eventuali ulteriori indicazioni.

Analogha comunicazione viene effettuata anche attraverso la pagina Facebook aziendale *ATP SASSARI* sulla quale vengono, altresì, comunicate informazioni di servizio relative a situazioni improvvise e momentanee.

## IRREGOLARITÀ NEI VIAGGI E SANZIONI

Ai sensi della legge della Regione Sardegna 3 luglio 2015, n. 17, gli utenti dei servizi di Trasporto Pubblico Locale regionale, sono tenuti, prima dell'accesso al mezzo pubblico, a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, sia esso biglietto o abbonamento in qualsiasi formato (materiale o immateriale), tenendolo in mano al momento della salita in vettura per esibirlo al conducente e per l'immediata obliterazione, a convalidarlo al momento stesso dell'accesso a bordo, e a conservarlo sino a destinazione con l'obbligo di esibirlo al personale di controllo autorizzato.

In caso di bigliettazione elettronica, l'obbligo di validazione, sia per i biglietti che per gli abbonamenti, è previsto sempre all'inizio di ciascun viaggio e in occasione di ogni trasbordo, in conformità alle apposite prescrizioni del gestore del servizio.

L'inosservanza di tali prescrizioni espone il trasgressore agli illeciti amministrativi e al pagamento degli importi di seguito descritti oltre alla tariffa di corsa semplice per il servizio già usufruito.

Le sanzioni si applicano anche quando l'utente, titolare di abbonamento personale, non sia in grado di esibirlo al momento del controllo all'Agente accertatore.

L'utente titolare di abbonamento personale che, al momento dell'accertamento, sia momentaneamente sprovvisto o dell'abbonamento stesso (titolo) o della specifica card personale prevista per la tipologia di abbonamento (documento di legittimazione), potrà estinguere la violazione pagando un importo fisso pari a 6 euro a condizione che presenti alla Biglietteria - Cassa aziendale in via Caniga n. 5, entro i 5 giorni dall'accertamento/contestazione (o dalla notifica per trasgressore minorenni/incapace o maggiorenne a cui non è stato possibile consegnare il verbale all'atto dell'accertamento) il titolo di viaggio o provi comunque l'esistenza del diritto di trasporto. In caso contrario si considera privo di titolo di viaggio e si applica la sanzione prevista.

La momentanea mancanza va dichiarata al momento dell'accertamento all'Agente di Polizia Amministrativa che ne darà atto nel relativo verbale.

Gli utenti che non ottemperino all'obbligo di validazione del titolo al momento dell'accesso al mezzo di trasporto saranno sanzionati in conformità del disposto della L.R. n. 17/2015, anche qualora provvedano a obliterare il biglietto successivamente alla presenza dei verificatori.



## SANZIONI E IMPORTI

ILLECITO E SANZIONE	PAGAMENTO ENTRO 5 GIORNI DA ACCERTAMENTO O NOTIFICA	PAGAMENTO ENTRO 60 GIORNI DA ACCERTAMENTO O NOTIFICA	PAGAMENTO OLTRE I 60 GIORNI DA ACCERTAMENTO O NOTIFICA
Mancanza di un valido e idoneo titolo di viaggio, o in assenza di validazione dello stesso all'inizio della tratta di viaggio - Art. 4, co. 2, L.R. n. 17/15	53,30 €  (52,00 € + 1,30 € per tariffa evasa)	66,30 €  (65,00 € + 1,30 € per tariffa evasa)	196,30 €  (Sino a 195,00 € + 1,30 € per tariffa evasa)
Mancanza di convalida all'inizio di ciascuna tratta di viaggio successiva alla prima e in occasione di ogni trasbordo nei casi di bigliettazione elettronica - Art. 4, co. 3, L.R. n. 17/15	5,20 €	5,20 €	5,20 €
Utilizzo di titolo di viaggio contraffatto o alterato, salva l'applicazione delle vigenti disposizioni penali - Art. 4, co. 4, L.R. n. 17/15	196,30 €  (195,00 € + 1,30 € per tariffa evasa)	* 196,30 €  (195,00 € + 1,30 € per tariffa evasa)	521,30 €  (Sino a 520,00 € + 1,30 € per tariffa evasa)
Danneggiamento del veicolo o beni strumentali al trasporto pubblico - Art. 4, co. 10, L.R. n. 17/15	** 100,00 €	** 133,33 €	** 400,00 €
Utente titolare di abbonamento personale che, al momento dell'accertamento, sia momentaneamente sprovvisto o dell'abbonamento stesso (titolo) o della specifica card personale prevista per la tipologia di abbonamento (documento di legittimazione), che dimostri la titolarità al viaggio entro i 5 giorni dall'accertamento/contestazione (o dalla notifica per trasgressore minorenni/incapace o maggiorenne a cui non è stato possibile consegnare il verbale all'atto dell'accertamento). In caso contrario si considera privo di titolo di viaggio. - Art. 4, co. 5, L.R. n. 17/15	6,00 €	In caso di mancata dimostrazione del possesso dell'abbonamento personale oltre i 5 giorni (come indicati nella prima colonna) si applica la sanzione prevista dall'art. 4, co. 2, L.R. n. 17/15  (66,30 €)	In caso di mancata dimostrazione del possesso dell'abbonamento personale oltre i 5 giorni (come indicati nella prima colonna) si applica la sanzione prevista dall'art. 4, co. 2, L.R. n. 17/15  (196,30 €)

\* Deliberazione della Giunta della Regione Autonoma della Sardegna n. 36/8 del 16.06.2016: "in ogni caso la sanzione non può essere inferiore alla misura minima prevista per legge".

\*\* Oltre al risarcimento dei danni e alle conseguenze penali.

In aggiunta a tali somme il trasgressore è tenuto al pagamento delle spese di notifica laddove sostenute da ATP S.p.A. (Deliberazione della Giunta della Regione Autonoma della Sardegna n. 36/8 del 16.6.2016).

## MODALITÀ DI ESTINZIONE DELLE VIOLAZIONI

Il pagamento in misura minima (cioè entro 5 giorni), ove previsto, e in misura ridotta (cioè tra il 6° e il 60° giorno) potrà essere effettuato con le seguenti modalità:

- in vettura, a mani dell'agente accertatore esclusivamente per contanti e nella somma esatta corrispondente alla misura minima;
- versamento diretto presso la sede di ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A., in via Caniga 5 a Sassari, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 07.45 alle 12.00; il mercoledì sino alle ore 14.00 e, nello stesso giorno, anche dalle ore 15.00 alle ore 18.00;
- versamento sul C.C.P. n° 10040079 intestato a: Azienda Trasporti Pubblici S.p.A., via Caniga 5 - Sassari, indicando nella causale del versamento la data, il numero del verbale e le generalità di chi ha commesso la violazione e, se minore/incapace, di chi esercita le relative potestà sullo stesso;
- bonifico sul conto corrente presso BancoPosta, codice IBAN IT04 A076 0117 2000 0001 0040 079, intestato a Azienda Trasporti Pubblici S.p.A., indicando nella causale la data, il numero del verbale e le generalità di chi ha commesso la violazione e, se minore/incapace, di chi esercita le relative potestà sullo stesso;
- PagoPA, direttamente dalla pagina dedicata, seguendo le relative istruzioni, presente sul sito aziendale [www.atpsassari.it](http://www.atpsassari.it)

I pagamenti devono essere eseguiti entro i termini di scadenza; quelli effettuati tramite versamento su conto corrente postale, bonifico bancario e sistema PagoPA si considerano compiuti entro i termini purché la data valuta a favore di ATP S.p.A. sia quella del primo giorno lavorativo immediatamente successivo alla data in cui è stato disposto il pagamento.

Il pagamento di somme di importo inferiore a quelle riportate sul verbale, o i pagamenti effettuati oltre i termini di scadenza determineranno ulteriori spese di procedimento e notifica.

Trascorsi 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica degli estremi della violazione senza che sia stato effettuato il pagamento in misura minima o ridotta, ATP S.p.A. procederà con l'ordinanza ingiunzione, con conseguente aggravio, a carico del trasgressore, delle maggiori spese (spese di notifica) e pagamento della sanzione massima (o importo non superiore alla sanzione massima).

Per i beneficiari di agevolazioni tariffarie relative a invalidi e reduci di guerra la violazione si estinguerà, qualora il titolare:

a - di regolare abbonamento

oppure

b - di card con biglietti e/o di biglietti

sia venuto meno al solo obbligo di recare con sé i documenti di viaggio e quindi non sia in grado di esibirli all'Agente accertante, a condizione che lo stesso titolare, entro i tre giorni (lett. a) ed entro i cinque giorni (lett. b) successivi, esibisca all'Ufficio Cassa aziendale in via Caniga n. 5 a Sassari il documento di viaggio. Qualora la presentazione non avvenga nel termine previsto, sarà tenuto al pagamento degli importi riportati nel verbale di accertamento (Deliberazione della Giunta Regionale Sarda n. 53/53 del 04/12/2009).

## RATEIZZAZIONE

L'interessato che si trovi in condizioni economiche disagiate, ai sensi della legge 689/81, art. 26, può richiedere il pagamento rateale di una sanzione amministrativa a seguito di una ordinanza di ingiunzione entro i termini previsti per il pagamento della sanzione. La richiesta deve contenere l'indicazione delle condizioni che impediscono il pagamento in un'unica soluzione, con la precisazione del reddito percepito dell'ultimo anno.

La richiesta deve essere inviata o spedita a ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A. - via Caniga n. 5 - 07100 Sassari (SS).

ATP S.p.A. decide in merito all'accoglimento o al rigetto dell'istanza e comunica l'esito mediante provvedimento di concessione rate o diniego di tale concessione. Il mancato pagamento anche di una sola rata comporta obbligatoriamente il versamento in un'unica soluzione dell'importo residuo. Decorso inutilmente il termine fissato per il pagamento, l'importo residuo verrà iscritto al ruolo esattoriale.

## RISCOSSIONE COATTIVA

Il mancato pagamento dell'ordinanza ingiunzione o di una o più rate, in caso di rateizzazione accordata, comporta automaticamente l'iscrizione della somma dovuta al ruolo esattoriale, ai sensi della legge 689/81, art. 27. In casi particolari è possibile richiedere la rateizzazione della cartella esattoriale.

## RIMBORSI

In caso di errori di pagamento di sanzione amministrativa (es. pagamento eccessivo o effettuato due volte), è possibile presentare domanda di rimborso. La richiesta deve precisare le circostanze dell'errore (es. pagamento doppio), contenere la documentazione relativa e i dati del destinatario del rimborso.

## PRESENTAZIONE SCRITTI DIFENSIVI AVVERSO IL PROCESSO VERBALE DI ACCERTATA VIOLAZIONE

Ai sensi dell'art. 18 della Legge 689/1981, l'interessato entro il termine di 30 giorni dalla contestazione o dalla notificazione del Verbale di accertata violazione può indirizzare al legale rappresentante di ATP S.p.A. scritti difensivi e documenti (verbale, titolo di viaggio, ecc.). Il ricorso può essere presentato solo dal sanzionato se maggiorenne oppure, in caso di sanzione elevata a carico di un soggetto minore, da chi esercita la responsabilità genitoriale. Nel caso in cui il soggetto sanzionato risulti interdetto, inabilitato o sottoposto ad amministrazione di sostegno, il ricorso deve essere presentato dal tutore, dal curatore o dall'amministratore di sostegno, che dovranno sempre allegare al ricorso il provvedimento di nomina del Giudice.

Il predetto ricorso dovrà essere presentato secondo i punti che seguono:

- il ricorso deve indicare le generalità del ricorrente e deve sempre essere accompagnato da copia leggibile del verbale di accertata violazione e da copia del documento di identità del ricorrente, oltre che dal provvedimento del Giudice in caso di sanzionato interdetto, inabilitato o soggetto ad amministrazione di sostegno;
- è necessario inoltre allegare il titolo di viaggio in contestazione.

**I predetti requisiti sono previsti a pena di irricevibilità o inammissibilità o improcedibilità o inaccogliibilità del ricorso.**

La presentazione del ricorso non ha effetto sospensivo dei termini di pagamento della sanzione e deve indicare le ragioni di fatto e i motivi per i quali si richiede l'archiviazione del processo verbale o l'eventuale riduzione della sanzione amministrativa, allegando tutti gli elementi che si ritengono utili ai fini di una corretta valutazione dei fatti. Non verranno presi in considerazione i documenti consegnati o trasmessi alla Azienda successivamente e separatamente al deposito del ricorso.

ATP S.P.A. non procederà all'esame del ricorso qualora l'interessato abbia provveduto al pagamento della sanzione, avendo il pagamento effetto solutorio, estintivo e conclusivo della fase conciliativa, impedendo quindi l'avvio della fase di riscossione.

Il ricorso e gli allegati dovranno essere inoltrati ad ATP S.p.A. secondo una delle seguenti modalità:

- tramite posta raccomandata A/R indirizzata a ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A. - via Caniga n. 5 - 07100 Sassari (SS)
- tramite la casella di posta elettronica certificata di ATP S.p.A. [segreteria@pec.atpsassari.it](mailto:segreteria@pec.atpsassari.it);
- a mano presso ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A. - via Caniga n. 5 - Sassari, dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e il mercoledì (non festivo) dalle ore 16:00 alle ore 18:00.

Con la presentazione del ricorso si decade dalla possibilità di definire la posizione in via conciliativa tramite pagamento della sanzione amministrativa in misura minima e/o in misura ridotta.

A seguito della presentazione del ricorso ATP S.p.A. provvederà all'esame del medesimo; in caso di non accoglimento dell'istanza si procederà all'invio dell'ordinanza-ingiunzione di pagamento presso la residenza del ricorrente. In caso di accoglimento del ricorso verrà inviata un'ordinanza di archiviazione.

#### AVVERSO ORDINANZA - INGIUNZIONE

Ai sensi del vigente art. 22 della Legge 24 novembre 1981 n. 689, avverso l'ordinanza - ingiunzione può essere proposta opposizione entro 30 giorni (oppure 60 per i residenti all'estero) dalla notificazione del provvedimento, davanti al Giudice di Pace del luogo in cui è stata commessa la violazione.

#### AVVERSO CARTELLA ESATTORIALE

Avverso la cartella di pagamento è possibile proporre:

- opposizione all'esecuzione: va proposta ex art. 615 c.p.c. avanti al Giudice competente per materia e valore (art. 17 c.p.c.) e per territorio (art. 27 c.p.c.);

- opposizione agli atti esecutivi: va proposta, ex art. 617 c.p.c., prima che sia iniziata l'esecuzione, avanti al Giudice competente per l'esecuzione con atto di citazione da notificarsi nel termine perentorio di 20 giorni che decorrono dalla notificazione della cartella di pagamento.

## TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE ATP S.p.A.

Il sistema tariffario applicato da ATP S.p.A., in base alla L.R. n. 21/2005 non dipende da scelte aziendali ma è regolato da:

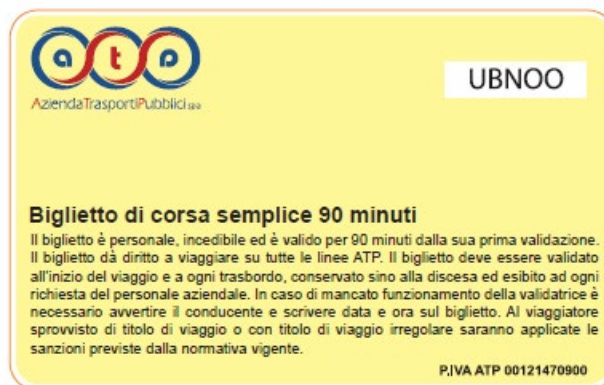
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 20/6 del 12 aprile 2016 “Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21.”
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 40/4 del 6 luglio 2016 “Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21. Rettifica.”
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 4/46 del 22.01.2019 “Individuazione di criteri e modalità di attuazione delle agevolazioni tariffarie di cui all’art. 5, comma 33 della L.R. n. 48 del 28.12.2018 (Legge di stabilità 2019). Atto di indirizzo politico/amministrativo ai sensi dell’art. 8 della L.R. n. 31/1998”
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma Sardegna n. 40/14 del 04.08.2020 “Individuazione di criteri e modalità di attuazione delle agevolazioni tariffarie di cui all’art. 5, comma 33, della L.R. n. 48 del 28.12.2018 (Legge di stabilità 2019) relative all’anno scolastico-accademico 2020/2021. Atto di indirizzo politico-amministrativo, ai sensi dell’art. 8 della L.R. n. 31/1998”
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma Sardegna n. 32/18 del 29.07.2021 “Individuazione di criteri e modalità di attuazione delle agevolazioni tariffarie di cui all’art. 5, comma 33, della L.R. n. 48 del 28.12.2018 (Legge di stabilità 2019) relative all’anno scolastico-accademico 2021/2022. Atto di indirizzo politico-amministrativo, ai sensi dell’art. 8 della L.R. n. 31/1998”

I passeggeri devono salire a bordo muniti di valido titolo di viaggio sia esso biglietto o abbonamento in qualsiasi formato (materiale o immateriale), tenendolo in mano al momento della salita in vettura per esibirlo al conducente (il quale può effettuare il controllo a vista) e per l’immediata obliterazione, a convalidarlo al momento stesso dell’accesso a bordo, e a conservarlo sino a destinazione con l’obbligo di esibirlo al personale di controllo autorizzato.

A tal fine, ove possibile, l’autista fa salire solo dalla porta anteriore e i viaggiatori devono accedere esibendo all’autista il titolo di viaggio.

I titoli di viaggio previsti dal sistema tariffario regionale della Sardegna sono:

- BIGLIETTI
- Corsa semplice valido 90 minuti su tutte le linee ATP S.p.A. - **1,30 €**



Il biglietto di corsa semplice consente di viaggiare su tutte le linee della rete ATP S.p.A. Il biglietto, che dopo la validazione non è cedibile, è valido per 90 minuti dalla sua convalida: deve essere convalidato all'inizio del viaggio e a ogni trasbordo, conservato sino alla discesa ed esibito a ogni richiesta del personale di controllo. Scaduto il tempo di validità, se il viaggiatore intende proseguire il viaggio dovrà convalidare un altro biglietto altrimenti alla scadenza dei 90 minuti è passibile di sanzione.

- Corsa semplice venduto a bordo vettura, valido 90 minuti su tutte le linee ATP S.p.A. - **1,80 €** (maggiorazione di 0,50 € sulla tariffa ordinaria)



I passeggeri devono salire a bordo muniti di valido titolo di viaggio e devono accedere esibendolo all'autista.

In deroga alla regola generale, e quale miglior servizio all'utenza in aggiunta alla presenza capillare di punti vendita e alla possibilità di acquistare il biglietto elettronico tramite la app ATP Sassari, l'Azienda effettua anche la vendita del biglietto a bordo tutti i giorni, a tutte le ore e su tutte le linee.

Il biglietto venduto a bordo (che è sempre un biglietto di corsa semplice da 90 minuti), di colore celeste, costa 1,80 euro perché la vendita a bordo comporta il pagamento di un sovrapprezzo di

0,50 euro rispetto alla tariffa ordinaria di 1,30 euro, come stabilito dalla Delibera della Giunta Regionale della Sardegna n. 20/6 del 12/04/2016.

Il passeggero che intende acquistare il biglietto a bordo deve salire solo dalla porta anteriore, richiedere subito il biglietto all'autista (senza rinviare ciò a un momento successivo) e convalidarlo immediatamente.

Il passeggero deve pagare l'esatto prezzo del biglietto e deve essere in possesso di denaro contante per l'emissione del titolo occorrente. In ogni caso l'autista non è tenuto ad avere con sé resto e la vendita, in tal caso, può essere rifiutata.

La vendita a bordo durante le operazioni di controllo da parte del personale di verifica che si trovi già sul bus è ammessa solo se l'utente che ne fa richiesta all'autista sta accedendo sul mezzo e contestualmente alla salita; un comportamento diverso si configura come evasione. Ugualmente costituisce evasione la richiesta di vendita del biglietto da parte del passeggero già a bordo almeno dalla fermata precedente, quando sul mezzo sale il personale di verifica.

La vendita a bordo è effettuata solo in presenza delle condizioni di sicurezza dell'esercizio e regolarità del servizio e a mezzo fermo, per cui l'autista, ove ne ricorra l'occasione, potrà rinviare la vendita ad una fase successiva alla richiesta da parte del viaggiatore memorizzando la stessa anche per eventuali controlli a bordo da parte del personale di verifica.



- Integrato a tempo valido 2 ore su tutte le linee ATP S.p.A. e su Metrosassari - 2,00 €





Il biglietto magnetico di corsa semplice “UNO”, nella sua versione “integrata”, da 120 minuti consente di viaggiare su tutte le linee della rete ATP S.p.A. e sulla linea MetroSassari.

Il biglietto, che dopo la validazione non è cedibile, è valido per 2 ore dalla sua convalida: deve essere convalidato all’inizio del viaggio e a ogni trasbordo, conservato sino alla discesa ed esibito a ogni richiesta del personale di controllo. Scaduto il tempo di validità, se il viaggiatore intende proseguire il viaggio dovrà convalidare un altro biglietto altrimenti alla scadenza dei 120 minuti è passibile di sanzione.

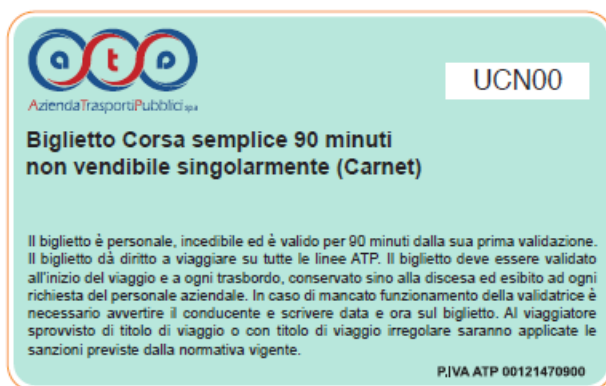
- Integrato giornaliero valido su tutte le linee ATP S.p.A. e su Metrosassari - 3,30 €



Il biglietto magnetico di corsa semplice “UNO”, nella sua versione “integrata”, da 24 ore consente di viaggiare su tutte le linee della rete ATP S.p.A. e sulla linea Metrosassari.

Il biglietto, che dopo la validazione non è cedibile, è valido per 24 ore dalla validazione: deve essere convalidato all’inizio del viaggio e a ogni trasbordo, conservato sino alla discesa ed esibito a ogni richiesta del personale di controllo. Scaduto il tempo di validità, se il viaggiatore intende proseguire il viaggio dovrà convalidare un altro biglietto altrimenti alla scadenza delle 24 ore è passibile di sanzione.

- Carnet da 12 biglietti di corsa semplice validi 90 minuti su tutte le linee ATP S.p.A. - 13,00 €



Il carnet dà diritto a 12 corse, ciascuna con validità 90 minuti dal momento dell'obliterazione, sull'intera rete di ATP S.p.A. (con esclusione di Metrosassari), ed è acquistabile solo presso le rivendite aziendali di via Caniga n. 5 e via Tavolara (giardini pubblici) a Sassari.

## - ABBONAMENTI

Tutti gli abbonamenti hanno validità a mese solare intero (gli annuali per 12 mesi solari interi).

Gli abbonamenti previsti dal piano tariffario sono:

### ➤ Abbonamenti impersonali

L'abbonamento impersonale - cedibile - può essere utilizzato alternativamente da persone diverse. Può essere:

- Settimanale ordinario impersonale - **12,00 €**
- Mensile ordinario impersonale - **34,50 €**
- Annuale ordinario impersonale - **303,00 €**

### ➤ Abbonamenti studenti

Sono considerati studenti gli alunni iscritti alle scuole elementari, medie inferiori e superiori, pubbliche, parificate o paritarie, all'Università o ai corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Sardegna o dagli Enti delegati, comunque con età non superiore ai 35 anni. Per il primo acquisto è necessario attivare lo status studente richiedendo la card ATP S.p.A. presso la sede aziendale di ATP S.P.A. in via Caniga n. 5 a Sassari. Chi è già in possesso della card ATP S.p.A. deve confermare lo status di studente all'inizio dell'anno scolastico (settembre).

Gli abbonamenti studenti possono essere:

- Mensile studenti under 28 anni:
  - **4,20 €** con ISEE pari o inferiore a 25.500 € (sconto dell'80% sulla tariffa di 21,00 €);
  - **8,40 €** con ISEE superiore a 25.500 € o senza presentazione di ISEE (sconto del 60% sulla tariffa di 21,00 €).
- Mensile studenti 28-35 anni:
  - **21,00 €**
- Annuale studenti under 28 anni (valido dal 1° settembre al 31 agosto dell'anno successivo):
  - **35,00 €** con ISEE pari o inferiore a 25.500 € (sconto dell'80% sulla tariffa di 175,00 €);
  - **70,00 €** con ISEE superiore a 25.500 € (sconto del 60% sulla tariffa di 175,00 €).

- Annuale studenti 28-35 anni (valido dal 1° settembre al 31 agosto dell'anno successivo):
  - **175,00 €**

Possono anche esistere particolari abbonamenti agevolati per studenti universitari (con contribuzione da parte di enti preposti) per i quali si rinvia alle informazioni sul sito aziendale [www.atpsassari.it](http://www.atpsassari.it)

Gli abbonamenti annuali per studenti possono essere acquistati entro il 31 dicembre precedente al mese e anno di scadenza.

➤ Abbonamenti oltre i 65 anni

Per gli ultra sessantacinquenni sono previsti i seguenti abbonamenti:

- Mensile oltre 65 anni - **16,50 €**
- Annuale oltre 65 anni - **135,00 €**

- ABBONAMENTI SPERIMENTALI INTEGRATI DI AREA VASTA

Sono validi nel mese solare riportato sul documento, sull'intera rete urbana di Sassari e Porto Torres, su tutte le linee automobilistiche dell'ARST sino a 20 chilometri dalla città (Tratta 2), su Metrosassari e sulle tratte ferroviarie Sassari-Sorso e Sassari-Porto Torres. I comuni interessati dagli abbonamenti sperimentali integrati di area vasta, oltre a Sassari, sono: Cargeghe, Codrongianus, Florinas, Ittiri, Muros, Osilo, Ossi, Porto Torres, Sennori, Sorso, Tissi, Uri e Usini.

- Mensile impersonale integrato - area vasta - **70,00 €**
- Mensile studenti under 28 anni integrato - area vasta:
  - **10,00 €** con ISEE pari o inferiore a 25.500 € (sconto dell'80% sulla tariffa di 50,00 €);
  - **20,00 €** con ISEE superiore a 25.500 € e senza presentazione di ISEE (sconto del 60% sulla tariffa di 50,00 €).
- Mensile studenti 28-35 anni integrato - area vasta **50,00 €**
- Mensile oltre 65 anni integrato - area vasta **50,00 €**

Gli abbonamenti mensili per gli studenti con età inferiore ai 28 anni, integrati con ARST e Trenitalia e validi nella cosiddetta "area vasta" sino a 20 km dalla città di Sassari, sono disponibili esclusivamente sull'app "ATP Sassari".

- AGEVOLAZIONI TARIFFARIE A FAVORE DEGLI INVALIDI E REDUCI DI GUERRA

L'art. 26 della L.R. 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 dell'art. 26 L.R. 21/2005 e 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 tra l'80% e il 100% con una soglia reddituale annua non superiore a 25.500,00 €.

Procedura di rilascio: la richiesta di rilascio o il rinnovo devono essere inoltrate per via telematica mediante lo Sportello Unico dei Servizi - SUS.

Ulteriori informazioni al seguente link del sito Sardegna Mobilità a cura dell'Assessorato dei Trasporti della Regione Autonoma della Sardegna:

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

- BIGLIETTI e ABBONAMENTI con la app *ATP SASSARI*

Tutti i titoli di viaggio ATP (con esclusione di quelli con contribuzione di enti diversi dalla Regione Sardegna) sono disponibili, oltre che nei consueti canali di vendita, anche sull'app "ATP Sassari".

I titoli di viaggio devono essere acquistati prima dell'ingresso in vettura e successivamente validati al momento del loro primo utilizzo inquadrando i QR Code presenti all'interno degli autobus.

I passeggeri in possesso di un biglietto o abbonamento acquistato sull'app, ma non validato almeno una volta, saranno considerati privi del titolo di viaggio e sanzionati di conseguenza.

Gli abbonamenti mensili hanno validità a mese solare, cioè sono validi dal giorno della validazione all'ultimo giorno del mese nel quale sono stati validati: ad esempio, se valido un abbonamento il 3 gennaio, l'abbonamento varrà sino al 31 gennaio; ma, attenzione, se lo valido il 29 gennaio l'abbonamento varrà ugualmente sino al 31 gennaio!

Anche gli abbonamenti annuali hanno validità a mese solare a partire da quello di validazione e sino all'ultimo giorno del dodicesimo mese: ad esempio, se lo valido il 17 dicembre varrà sino al 30 novembre dell'anno successivo.

Gli abbonamenti per chi ha già compiuto 65 anni devono essere sempre accompagnati da un documento di identità del titolare, al fine di poter verificare il requisito dell'età.

Per gli abbonamenti studenti (esclusi quelli di area vasta), infine, è necessario procedere all'iscrizione tramite l'app o il seguente link:

[https://atpss-smarticket.teseoapp.it/tax\\_codes/request\\_types/](https://atpss-smarticket.teseoapp.it/tax_codes/request_types/)

Prima di tutto viene chiesto di indicare il codice fiscale dello studente.

Se lo studente non è presente in archivio si deve compilare l'autocertificazione con tutti i dati richiesti (per i minorenni a cura dell'esercente la responsabilità genitoriale) e inviare in formato digitale:

- una recente immagine formato fototessera dello studente (preferibilmente scattata con lo smartphone e inviata a tutta pagina);
- l'ISEE familiare in corso di validità (se  $\leq 25.500$  euro);

- l'autocertificazione firmata e il documento d'identità del firmatario (genitore o studente maggiorenne).

Entro 5 giorni lavorativi quanto inviato viene controllato e, se risulta conforme, viene inviata una mail di conferma all'indirizzo indicato in sede di iscrizione.

A questo punto si può procedere all'acquisto direttamente dall'app ATP Sassari tramite carta di credito, seguendo le istruzioni (ogni studente deve avere un proprio account collegato ad una mail attiva).

È possibile comprare l'abbonamento con il proprio account e poi trasferirlo sull'account dello studente, evitando così di mettere i dati della propria carta di credito sul telefono dell'utilizzatore.

Si precisa che in caso di acquisto tramite app, l'abbonamento sarà dematerializzato, presente unicamente sullo smartphone dell'utilizzatore e non potrà essere sostituito con la Card UNO.

Andato a buon fine il pagamento, il titolo di viaggio digitale appena acquistato è subito disponibile nella sezione dell'APP "I tuoi biglietti" e deve essere convalidato una volta saliti a bordo del mezzo, inquadrando il codice QR presente in appositi spazi sull'autobus. È possibile, inoltre, cambiare vettura nell'arco della validità del titolo di viaggio, esattamente come quando si utilizza un ticket cartaceo: in questo caso, però, è necessario accedere all'APP e cliccare su "Trasborda" inquadrando il codice QR quando si sale sul nuovo autobus.

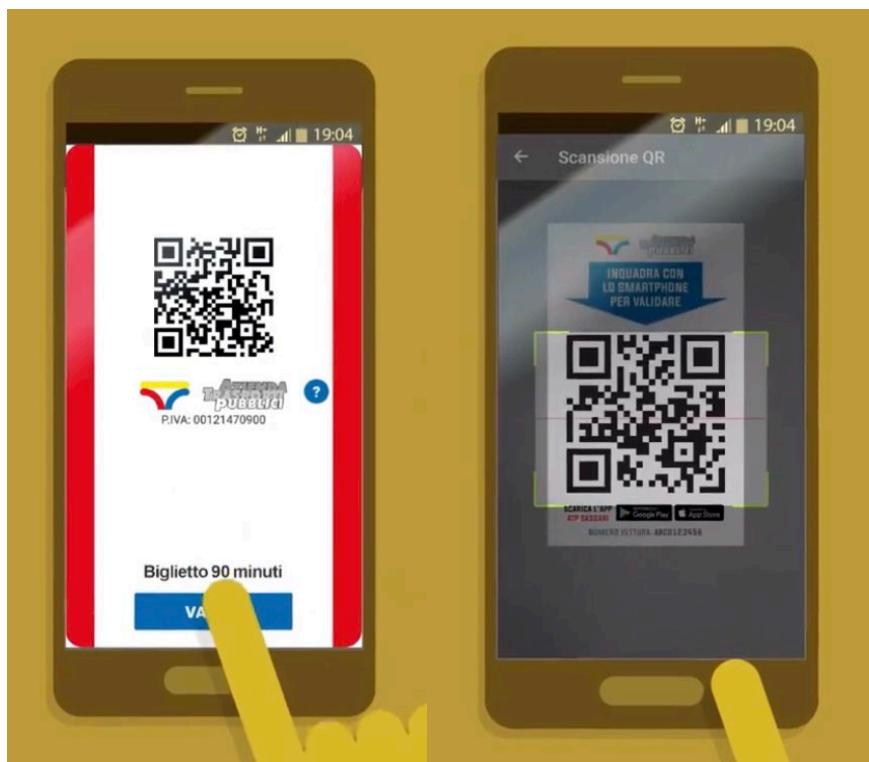
Prima di scendere dall'autobus è necessario cliccare su "Checkout" e inquadrare il codice QR per terminare il viaggio.

Alcuni titoli di viaggio hanno validità predefinita al momento dell'acquisto, senza necessità di validazione per attivarne la decorrenza. Vanno in ogni caso effettuate le validazioni con i tasti TRASBORDA e CHECK-OUT quando si sale sull'autobus o nel momento in cui si termina il viaggio.

La procedura di acquisto e l'utilizzo del sistema di bigliettazione con smartphone naturalmente non sostituisce i sistemi tradizionali di approvvigionamento dei titoli di viaggio ma si affianca ad essi.

Come previsto dalla regolamentazione vigente per tutte le tipologie di titoli di viaggio, il passeggero deve validare il titolo di viaggio digitale prima della fermata successiva alla salita. Nel momento in cui inizia il controllo da parte del personale addetto all'attività di verifica, viene inibita la validazione tramite codice QR.





I titoli di viaggio impersonali sono disponibili anche sull'app regionale "AROUND SARDINIA".

## PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio sono disponibili presso le seguenti rivendite aziendali:

- sede aziendale: via Caniga n. 5 - Sassari
- Gazebo: via Tavolara (Giardini Pubblici) - Sassari

Sono, inoltre, disponibili presso le rivendite di Sassari, di Porto Torres e di altri comuni limitrofi. L'elenco completo dei punti vendita con la loro ubicazione è consultabile nell'apposita sezione del sito aziendale [www.atpsassari.it](http://www.atpsassari.it)

In totale le rivendite (esercizi pubblici, edicole, tabacchini, bar, ecc.) sono 143.

Gli esercizi commerciali presso i quali sono reperibili i titoli di viaggio ATP S.p.A. sono indicati con il seguente cartello:



## SERVIZIO AmicoBus

Il servizio AmicoBus è un servizio a chiamata del tipo “porta a porta” destinato a persone con difficoltà motorie. Si propone come strumento di integrazione all’offerta ordinaria di trasporto pubblico, accrescendo così il novero dei servizi di mobilità offerti dall’Azienda.

Il servizio, svolto sul territorio compreso in un raggio di circa 12 km dal centro di Sassari, è dedicato ai seguenti soggetti che nell’anno di riferimento non abbiano acquistato titoli di viaggio beneficiando di agevolazioni tariffarie regionali:

- persone con disabilità (ex legge 104/92, art. 3, comma 3, valutate come “situazioni di gravità”)
- invalidi civili (ex legge 118/71 con invalidità del 100%, oppure superiore o uguale al 74%)
- anziani ultra 65enni non autosufficienti e/o altri utenti con limitazioni psico - fisiche accertate, anche di carattere temporaneo, in carico ai servizi sociali, comunali o di competenza delle ASL, che siano in possesso di idonea certificazione.

Il servizio è operativo tutti i giorni non festivi: dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 20:30 e il sabato dalle 7:00 alle 14:00.

Per accedere al servizio è necessario inoltrare per via telematica alla Regione Sardegna la richiesta di rilascio o di rinnovo dell’autorizzazione, accompagnata dai documenti necessari a dimostrare il possesso dei requisiti. La suddetta richiesta deve essere inoltrata dal sito dello Sportello Unico dei Servizi – SUS della Regione Sardegna:

<https://sus.regione.sardegna.it/sus/searchprocedure/details/26>

Una volta autorizzati, per fruire del servizio, di volta in volta è necessario effettuare una prenotazione al call center dell’Azienda nel giorno precedente a quello previsto per il viaggio tramite il **numero verde 800 490 300**, telefonando nella fascia oraria compresa fra le 8.00 e le 12.00 dal lunedì al venerdì (non festivi). Al momento della prenotazione telefonica l’utente dovrà comunicare all’operatore: dati anagrafici, numero di telefono, presenza o meno di un accompagnatore, tipo di posto a sedere richiesto (normale o per sedia a rotelle), ora e luogo di partenza, destinazione e eventualmente l’orario del rientro, se si richiede anche il viaggio di ritorno.

L’accoglimento della prenotazione può dipendere dalla disponibilità di posti in vettura, dalla concomitanza di uguali destinazioni e arrivi e dalla effettiva percorribilità in termini di sicurezza del servizio richiesto.

Il personale del *call center* effettuerà successivamente una chiamata telefonica all’utente per comunicare l’esito, positivo o negativo, della prenotazione effettuata e, in caso di accoglimento, comunicherà le informazioni relative al viaggio prenotato.

Il servizio ha il costo del biglietto ordinario con tariffa pari a 1,30 euro, da corrispondersi per ogni viaggio effettuato, a prescindere dalla sua durata. La stessa tariffa di 1,30 euro è applicata agli eventuali accompagnatori degli aventi diritto.

Indirizzo di posta elettronica dedicato: [amicobus@atpsassari.it](mailto:amicobus@atpsassari.it)



## INFORMAZIONI ALL'UTENZA E CONTATTI

Le informazioni sul servizio sono disponibili:

- a bordo dei mezzi
- alle fermate sulle paline e pensiline
- sul sito internet e sito mobile [www.atpsassari.it](http://www.atpsassari.it)
- sulla app *ATP SASSARI*
- sulla pagina Facebook *ATP Sassari*
- presso la sede aziendale ATP S.p.A. in via Caniga n. 5 a Sassari e presso il Gazebo informativo in via Tavolara (giardini pubblici) a Sassari

Il personale ATP S.p.A. a contatto con il pubblico è dotato di cartellini di riconoscimento che riportano, in modo visibile, la fotografia e il numero di matricola.

Durante lo svolgimento del proprio servizio il personale aziendale, che è riconoscibile dall'apposita divisa, fornisce all'utenza le informazioni richieste.



## CONTATTI AZIENDALI

<b>Centralino</b>	<i>tel.</i> 0792638000 <i>fax.</i> 0792638062
<b>Informazioni su linee e orari:</b>	<i>tel.</i> 0792638047
tutti i giorni dell'anno dalle ore 06:00 alle ore 22:30 (tranne 1° gennaio, Pasqua e 25 dicembre)	
<b>e-mail:</b>	<a href="mailto:segreteria@atpsassari.it">segreteria@atpsassari.it</a>
<b>e-mail certificata:</b>	<a href="mailto:segreteria@pec.atpsassari.it">segreteria@pec.atpsassari.it</a>
<i>L'invio alla mail aziendale certificata (PEC) va fatto solo da altra mail certificata</i>	
<b>Postazione ingresso e ricevimento:</b>	<i>tel.</i> 0792638000
Apertura al pubblico:	
da lunedì a venerdì	07:30 - 14:00
mercoledì	15:00 - 18.00
<b>Biglietteria e cassa:</b>	telefono - diretto 0792638041
Apertura al pubblico:	
da lunedì a venerdì	07:45 - 12:00
mercoledì	07:45 - 14:00 15:00 - 18:00
<i>Nel solo mese di settembre:</i>	
lunedì - martedì - mercoledì - giovedì	07:45 – 12:00 e 14:30 - 16.30
venerdì	07:45 – 12:00
<b>Ufficio Sinistri</b>	<i>tel.</i> 0792638000
Apertura al pubblico:	
da lunedì al venerdì	11:00 - 12:00
mercoledì	16:30 - 17:30
<b>Ricorsi - sanzioni amministrative</b>	
Apertura al pubblico:	
da lunedì al venerdì	11:00 – 12:00
mercoledì	16:00 – 18:00
<b>Servizio Oggetti Smarriti:</b>	<i>tel.</i> 0792638000
Apertura al pubblico:	
dal lunedì al venerdì	08:00 - 13:30
<b>Altri uffici:</b>	<i>tel.</i> 0792638000
Apertura al pubblico:	
dal lunedì al venerdì	09:00 - 13:00
mercoledì	16:00 - 18:00
<b>AmicoBus</b>	<i>tel. n. verde:</i> 800490300
Informazioni e prenotazioni servizio	<i>e-mail:</i> <a href="mailto:amicobus@atpsassari.it">amicobus@atpsassari.it</a>
da lunedì a venerdì (non festivi)	8:00 - 12:00
<b>GAZEBO</b> (via Tavolara - Sassari - giardini pubblici centro)	
<b>Informazioni e titoli di viaggio telefono</b> – <i>tel.</i> 0792008115	
Apertura al pubblico:	
da lunedì al venerdì	07:00 - 19:15
sabato, domenica e festivi	07:50 - 14:10
(chiusura nelle giornate del 1° gennaio, pasqua e 25 dicembre)	

Eventuali variazioni di orario o chiusure improvvise saranno comunicate attraverso appositi avvisi affissi nei locali aziendali interessati dalla modifica e pubblicati sul sito internet e sulla pagina Facebook dell'Azienda.